



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO

CAMPUS BAIXADA SANTISTA

GABRIELA ZANELLA GARBIN

LIMITES E POSSIBILIDADES DAS RELAÇÕES SOCIAIS  
ESTABELECIDAS ENTRE ASSISTENTES SOCIAIS E  
USUÁRIOS DO CRAS NO CENTRO DO MUNICÍPIO DE  
SANTOS

SANTOS

2015

GABRIELA ZANELLA GARBIN

LIMITES E POSSIBILIDADES DAS RELAÇÕES SOCIAIS  
ESTABELECIDAS ENTRE ASSISTENTES SOCIAIS E  
USUÁRIOS DO CRAS NO CENTRO DO MUNICÍPIO DE  
SANTOS

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como exigência parcial para  
obtenção de grau de Serviço Social ao  
Departamento de Saúde, Educação e  
Sociedade da Universidade Federal de São  
Paulo – Campus Baixada Santista.

SANTOS

2015

GABRIELA ZANELLA GARBIN

LIMITES E POSSIBILIDADES DAS RELAÇÕES SOCIAIS  
ESTABELECIDAS ENTRE ASSISTENTES SOCIAIS E  
USUÁRIOS DO CRAS NO CENTRO DO MUNICÍPIO DE  
SANTOS

Trabalho apresentado ao Curso de Serviço Social da  
Universidade Federal de São Paulo, Campus  
Baixada Santista, como requisito parcial para  
obtenção do título de bacharel em Serviço Social,  
sob a orientação do Prof. Dr. Tânia Maria Ramos de  
Godói Diniz.

Aprovação em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

EXAMINADORES:

---

Prof. Dr. Tânia Maria Ramos de Godói Diniz

Universidade Federal de São Paulo

---

Prof. Dr. Sônia Regina Nozabielli

Universidade Federal de São Paulo

G213L

Garbin, Gabriela Zanella, 1992-

Limites e possibilidades das relações sociais estabelecidas entre assistentes sociais e usuários no CRAS no centro do município de Santos. / Gabriela Zanella Garbin ; Orientador: Profa. Dra. Tânia Maria Ramos de Godoi Diniz. – Santos, 2015.  
89 f.: 30 cm.

Trabalho de conclusão de curso (graduação) – Universidade Federal de São Paulo - campus Baixada Santista, Curso de Serviço Social, 2015.

1. Dimensão ético-política. 2. Mediação. 3. Relações sociais. I. Diniz, Tania Maria Ramos de Godoi, Orientador. Título.

CDD 361.3

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente à minha mãe por sempre me apoiar nessa jornada, por estar ao meu lado para que mais essa etapa da minha vida fosse vencida. Obrigada por nunca ter me deixado desistir.

À minha irmã, por desde os meus primeiros passos ser um exemplo para mim. Por sua dedicação, responsabilidade e amor aos estudos e por sempre se manter ao meu lado.

Ao meu namorado, melhor amigo e companheiro de todas as horas, Douglas Leone Leite, pelo carinho, compreensão e apoio durante todos estes anos juntos.

À minha tia Sandra Estevam Zanella pelo incentivo em realizar o curso de Serviço Social.

A todos da minha família que, de alguma forma, incentivaram-me na constante busca pelo conhecimento.

À Tânia Maria Ramos de Godoi Diniz, minha orientadora, que me ajudou a construir esse Trabalho de Conclusão de Curso. Obrigada por suas orientações, seus ensinamentos, pelo incentivo e por ter acreditado em mim.

À professora Sônia Regina Nozabielli por ter aceitado o convite para participar da banca.

À todos os professores da Universidade Federal de São Paulo que colaboraram para a minha formação acadêmica e pessoal.

À Universidade Federal de São Paulo.

Às minhas amigas de curso que compartilharam momentos de angústias, ensinamentos e conquistas.

A Deus pela saúde e força concedidas para superar as dificuldades.

Agradeço a todos que de alguma forma contribuíram para esta conquista.

## **RESUMO**

O presente trabalho tem por objetivo compreender os limites e possibilidades das relações sociais estabelecidas entre assistentes sociais e usuários do CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) no centro do município de Santos. O trabalho foi desenvolvido utilizando a metodologia da pesquisa qualitativa através do levantamento das políticas sociais e como elas mediam o trabalho profissional, além de entrevistas semiestruturadas com os assistentes sociais do CRAS Centro e também com usuários que tem participação frequente nas reuniões realizadas no espaço. Posteriormente, estas entrevistas foram transcritas e analisadas. Através dos estudos realizados compreende-se que, o atendimento aos usuários pelos assistentes sociais apresenta grandes desafios, especificamente no que se refere às relações estabelecidas, que podem se desdobrar em vários aspectos referidos às condições historicamente definidas da vida social e que estabelecem limites e possibilidades na atuação profissional.

Palavras-chave: dimensão ético-política. mediação. relações sociais. usuários. Serviço Social.

## Sumário

<b>Introdução .....</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo 1 - História do Município de Santos e da Assistência Social .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Política de Assistência Social.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 A realidade de Santos.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3 O CRAS como espaço da política na perspectiva da Proteção Básica.....</b>	<b>18</b>
<b>Capítulo 2 - Serviço Social no Contexto Histórico .....</b>	<b>21</b>
<b>Capítulo 3 – Realidade dos Assistentes Sociais e Usuários no CRAS Centro.....</b>	<b>30</b>
<b>Considerações Finais .....</b>	<b>55</b>
<b>Referências Bibliográficas.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>60</b>

## Introdução

O presente trabalho de conclusão de curso (TCC) aborda os limites e possibilidades das relações sociais estabelecidas entre o assistente social e os usuários no atendimento do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), localizado no centro do município de Santos. O interesse pelo tema surgiu a partir do estágio curricular obrigatório de Serviço Social desenvolvido neste CRAS. Por meio desta experiência, do contato com a atuação do assistente social com os usuários começaram a surgir os primeiros questionamentos sobre como são estabelecidas estas relações, refletindo como se dá hoje o posicionamento do assistente social tendo em vista as contradições existentes no processo de reprodução, pelo que pode-se manter o *status quo* ou, através da direção social, construir estratégias de ação profissional que podem favorecer outro projeto societário.

Refletiu-se também sobre a influência das origens do Serviço Social e, principalmente, a atuação profissional diante da conjuntura política, econômica e social atual. Entendendo que estas relações sociais são a reprodução da totalidade, de um processo social, que não pode ser entendido sem levar em consideração o cotidiano da vida em sociedade, o modo de vida, do trabalho e dos indivíduos em sociedade. Segundo Iamamoto (2012, p. 77), a profissão “situa-se como um dos elementos que participa da reprodução das relações de classes e do relacionamento contraditório entre elas”. Esta reprodução das relações sociais atinge a “totalidade da vida cotidiana, expressando-se tanto no trabalho, na família, no lazer, na escola, no poder, etc., como também na profissão” (ibidem, p. 79).

Portanto, esta pesquisa tem como objetivo geral identificar quais os limites e possibilidades das relações estabelecidas entre o assistente social e os usuários no atendimento do CRAS. Definiu-se como objetivos específicos da pesquisa: realizar estudo da política da assistência social, implementada pelo CRAS no Centro do município de Santos; identificar as expectativas dos usuários, construídas a partir das relações estabelecidas entre eles e os assistentes sociais e apreender os limites e potencialidades de atuação do assistente social no desenvolvimento de seu trabalho na contemporaneidade.

Para realização deste trabalho foram necessárias algumas discussões como, por exemplo, as políticas públicas hoje presentes no trabalho do assistente



social, principalmente a política de Assistência Social. Para trazermos tais discussões para o corpo deste trabalho foi feito uso da pesquisa bibliográfica, propiciando sustentação teórica para a análise dos dados coletados.

A pesquisa ora proposta classifica-se como exploratória e os procedimentos metodológicos são predominantemente qualitativos, com a utilização de fontes primárias e secundárias. A pesquisa deverá seguir os cuidados apontados por Chizzotti (1991) que chama a atenção, por exemplo, que o pesquisador deve despojar-se de preconceitos, predisposições para assumir uma atitude aberta a todas as manifestações que observa, sem adiantar explicações nem se conduzir pelas aparências imediatas, a fim de alcançar uma compreensão global dos fenômenos.

Para a realização deste trabalho, seu projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Prefeitura Municipal de Santos, Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de São Paulo e a Plataforma Brasil. Somente após aprovação destes órgãos foi iniciada a pesquisa de campo qualitativa através das entrevistas semiestruturadas realizadas com três assistentes sociais do CRAS Centro e também com quatro usuárias que tem participação frequente no serviço, acompanhadas por assistentes sociais. Para nortear a entrevista, foram realizadas cinco questões para os assistentes sociais e três questões para as usuárias, a fim de que pudessem discorrer sobre os temas abordados. As entrevistas foram realizadas no próprio CRAS, sendo todas gravadas e transcritas. A realização das entrevistas foi autorizada pela Secretaria de Assistência Social do município de Santos e todos os profissionais e usuárias assinaram o termo de consentimento. As entrevistas se constituíram enquanto instrumento metodológico de coleta de informações, possibilitando a apropriação da realidade e de formulações significativas a partir dos sujeitos entrevistados.

A partir da análise das entrevistas, foram identificadas as seguintes categorias analíticas, trazidas nas falas dos sujeitos que remetem a um necessário aprofundamento teórico e político, haja vista a complexidade que apresentam, envolvendo a atuação profissional e as condições objetivas para a atuação: políticas sociais no Brasil; insuficiência no quadro de funcionários; cesta básica; novas expressões da questão social; assistente social enquanto trabalhador; relativa autonomia; condições físicas; questão ética; o relacionamento profissional estabelecido entre assistente social e usuário e atribuições do assistente social. Para

a análise foram utilizados autores do campo do Serviço Social que vêm discutindo essas temáticas, como Marilda Vilella Iamamoto, Ivanete Boschetti e Raquel Raichelis. A pesquisa bibliográfica também foi utilizada como etapa da metodologia, possibilitando o conhecimento acerca da temática abordada. Vale ressaltar que houve grande dificuldade em encontrar documentos sobre o histórico da Assistência Social no município assim como sobre o CRAS do centro no município de Santos.

Com o objetivo de compreender as relações sociais estabelecidas entre os assistentes sociais e usuários no CRAS do centro do município de Santos, busca-se no primeiro capítulo apresentar um breve resgate da história do município de Santos e a realidade atual e trazer informações a respeito do CRAS, localizando-o dentro da Assistência Social. No segundo capítulo, realiza-se um breve resgate da origem do Serviço Social, relacionando com a conjuntura política numa perspectiva histórica, desde sua efetivação como profissão até o Projeto Ético Político, ressaltando as contradições ainda existentes atualmente. No terceiro capítulo, as entrevistas são analisadas com o subsídio do referencial teórico anteriormente citado, com o objetivo de propiciar reflexões sobre os questionamentos levantados.

Na parte final do trabalho discorre-se sobre os desafios para a atuação do assistente social no Centro de Referência de Assistência Social no centro do município de Santos apresentando algumas considerações esperando que possam contribuir para o debate sobre a política de assistência social.

## **Capítulo 1 - História do Município de Santos e da Assistência Social**

Para que possamos compreender as relações sociais e as dinâmicas que as mesmas estabelecem em um determinado local, é preciso conhecimento sobre a história da região e como a mesma reflete na população atualmente. Tendo em vista que a presente pesquisa será realizada no município de Santos, se faz necessário o conhecimento desta cidade.

O município de Santos é marcado por desigualdades sociais tais como, condições precárias de habitação, com a população residindo em habitações coletivas que não possuem condições mínimas de salubridade; com relação à saúde, segundo o Resumo Executivo de Santos (2012, p. 20), o município não exhibe bons indicadores sociais. Em julho de 2012, Santos contava com 1.599 estabelecimentos de saúde, porém 93% destes eram privados destes, 1.283 (86%) eram consultórios isolados e 110 clínicas especializadas. Já na rede SUS eram apenas 87 estabelecimentos, sendo 33 unidades básicas municipais; a exploração infantil também é muito presente no município. A Secretaria de Assistência Social (SEAS) em novembro de 2014 firmou parceria com a ONG APASEM (Associação de Promoção e Assistência Social Estrela do Mar) buscando identificar vítimas da exploração infantil. Segundo o portal da Prefeitura de Santos (2014), nesse período foram abordadas 240 pessoas, sendo identificadas 105 crianças nessa condição. Desse total, foram identificadas 39 envolvidas com o tráfico de drogas, 26 com a exploração sexual e 40 em outras práticas, como malabares e engraxate.

Ademais, segundo Jakob (2012, p. 77), as desigualdades presentes podem ser explicadas por alguns fatores: o estigma do chamado trabalho bruto portuário que resultou numa separação da cidade e do porto, determinando espaços de moradia e trabalho, diferenciando moradores do centro dos moradores de bairros próximos a praia; a dinâmica do mercado imobiliário; o papel do mercado de trabalho; a economia dos comércios e indústrias; as políticas públicas e a própria forma da superfície terrestre nesta região.

De acordo com Santos e Ambrósio (2012, p. 224), no centro do município há predominância da população de média e baixa renda, são trabalhadores e moradores que convivem em meio às estas desigualdades presentes da cidade,

sendo esta a população atendida pelo CRAS Centro.

Para ter compreensão do trabalho do assistente social no CRAS é necessário localizá-lo na política social a começar pela política de assistência social, promulgada em 2004, no governo de Luiz Inácio Lula da Silva. Na organização da política de assistência social, o CRAS representa a proteção básica, pois tem o objetivo de prevenir situações de risco através de potencialidade e aquisições e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. Segundo o portal do MDS (Ministério do Desenvolvimento Social), é destinado

à população que vive em situação de fragilidade decorrente da pobreza, ausência de renda, acesso precário ou nulo aos serviços públicos ou fragilização de vínculos afetivos (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras)

Por meio do PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família), o CRAS presta serviços continuados como, por exemplo, acolhimento, acompanhamento em serviços socioeducativos e de convivência, realiza encaminhamentos para a Rede de Proteção Social existente e para os demais serviços das outras políticas.

## **1.1 Política de Assistência Social**

Há 22 anos foi publicada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), proporcionando avanços na área da Assistência Social. Porém, para que ela pudesse ser definida com caráter de uma política social articulada a outras políticas do campo social, muitos desafios foram enfrentados. Portanto, realizaremos um breve resgate do contexto histórico até a promulgação da Constituição de 1988, marco da sociedade brasileira.

Durante o período de 1964 a 1984, a sociedade brasileira era regida por um governo ditatorial. Seu início ocorreu através do golpe militar em 31 de março de 1964, culminando no afastamento do então presidente da república João Goulart com a tomada do poder por Marechal Castelo Branco, general militar, eleito pelo Congresso Nacional. Marechal Castelo Branco fez declarações de defesa da democracia, porém em seu governo assumiu posição autoritária, estabelecendo eleições indiretas para presidente, além de dissolver os partidos políticos, instituindo

o bipartidarismo: Movimento Democrático Brasileiro (MDB), de oposição controlada, e o Aliança Renovadora Nacional (ARENA), que representava os militares.

Para que fosse possível o golpe militar, alguns fatores do contexto histórico anteriores foram fundamentais, tais como, a instabilidade política durante o governo de João Goulart com greves e manifestações sociais e políticas, a promessa de João Goulart de trazer mudanças na agricultura, economia e educação, o medo da burguesia de que fosse implantado no Brasil o socialismo e também o apoio da Igreja Católica, da burguesia e dos setores conservadores.

De imediato, com a tomada de poder dos militares, foi estabelecido o AI-1 (Ato Institucional número um), dando ao governo militar o poder de anular mandatos legislativos, colocar em disponibilidade ou aposentar compulsoriamente qualquer pessoa que fosse contra a segurança do país, de modificar a Constituição tendo em vista o governo militar e determinar eleições indiretas para a presidência da república.

Foram duas décadas marcadas pela cassação de direitos políticos, censura dos meios de comunicação, repressão aos movimentos sociais e às manifestações de oposição, uso da violência e tortura contra os opositores ao regime ditatorial, com crescimento econômico ainda que com aumento da dívida externa. Porém, desde 1974, com o governo do General Ernesto Geisel se inicia a chamada “abertura política”, num processo de desestabilização da estrutura do regime militar. Após dezenas de torturas praticadas ao longo do período da ditadura, começou a ser questionada a imagem dos militares. O país passava por uma crise econômica, muitos trabalhadores eram mortos e estavam desaparecidos e houve elevação dos níveis de inflação e aumento do desemprego.

Em 1979, João Batista Figueiredo assumiu a presidência do Brasil acelerando o processo de redemocratização que já havia sido iniciado com a permissão do retorno ao Brasil dos exilados pelo regime militar. Com a reforma política, foi extinguido o bipartidarismo, MDB passa a ser PMDB e ARENA muda para PDS, além destes, outros partidos são criados como, por exemplo, o Partido dos Trabalhadores (PT) e o Partido Democrático Trabalhista (PDT).

Em 1984, ocorre o movimento das Diretas Já, com participação de milhões de brasileiros reivindicando eleições presidenciais diretas no Brasil. Apesar de precisar concorrer no Colégio Eleitoral, Tancredo Neves se candidatou pelo partido de oposição, o Partido do Movimento Democrático Brasileiro e em 15 de janeiro de

1985, foi eleito como novo presidente da República, simbolizando o fim da ditadura militar, porém sua posse nunca ocorreu, devido sua morte, confirmada em 21 de abril. José Sarney assume a presidência, com ações contraditórias. Inicialmente, tinha sido favorável à ditadura militar, porém com sua posse procurou superar esta imagem negativa, prometendo cumprir as propostas de Tancredo Neves, sendo uma de suas ações a convocação, no início de 1987, de uma Assembleia Constituinte, para elaborar uma nova Constituição, promulgada, após vinte meses de trabalhos e discussões, no dia 05 de outubro de 1988. A Constituição Federal de 1988 ficou conhecida como “Constituição Cidadã”, significando uma maior legitimidade popular, principalmente por afirmar que é dever do Estado e direito do cidadão o acesso aos serviços, ações, programas e benefícios que assegurem a efetivação dos direitos sociais. Situou a assistência social, ao lado da saúde e da previdência social, como política integrante do sistema brasileiro de seguridade social.

A Constituição Federal de 1988 legitima direitos e deveres, mas sem dizer como, são, portanto, necessárias leis complementares. No caso do Brasil são as Leis Orgânicas. Primeiramente, surge a Lei Orgânica da Saúde em 1990, e nesta lei, as ações de saúde passaram a ser regulamentadas em todo território nacional. Reforçou-se também a descentralização político-administrativa na forma da municipalização dos serviços e das ações de saúde.

Posteriormente, em 1991, a Lei Orgânica da Previdência Social é decretada. De acordo com seu artigo 1º tem por fim “assegurar aos seus beneficiários meios indispensáveis de manutenção, por motivo de incapacidade, desemprego involuntário, idade avançada, tempo de serviço, encargos familiares e prisão ou morte daqueles de quem dependiam economicamente”.

E em 1993, a Lei Orgânica da Assistência Social foi aprovada, regulamentando a Assistência Social na condição de política pública, estabelecendo normas e critérios para sua organização, que é um direito, exigindo definição de leis, normas e critérios objetivos. Porém sua implementação ocorreu apenas em 1997, cinco anos depois.

A LOAS instituiu o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) em 2004. Este conselho é um órgão superior de deliberação colegiada, que tem como algumas de suas competências aprovar a Política Nacional de Assistência Social, normatizar as ações e regular a prestação de serviços de natureza pública e privada

no campo da assistência social e zelar pela efetivação do sistema descentralizado e participativo de Assistência Social. O CNAS aprova as ações do PNAS (Política Nacional de Assistência Social) em 2004. O CNAS aprova a NOB (Norma Operacional Básica da Assistência Social) em 2006, que, por sua vez, estabelece parâmetros gerais para a gestão do trabalho a ser implementada na área da assistência social, englobando todos os trabalhadores do SUAS, órgãos gestores e executores de ações, serviços, programas, projetos e benefícios da Assistência Social. Também conforme o portal do MDS, esta política,

junto com as políticas setoriais, considera as desigualdades socioterritoriais, visando seu enfrentamento, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender à sociedade e à universalização dos direitos sociais. O público dessa política são os cidadãos e grupos que se encontram em situações de risco. Ela significa garantir a todos, que dela necessitam, e sem contribuição prévia a provisão dessa proteção. A Política de Assistência Social vai permitir a padronização, melhoria e ampliação dos serviços de assistência no país, respeitando as diferenças locais (Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/assistencia-social/usuario/pnas-politica-nacional-de-assistencia-social-institucional>>. Acesso em: 6 maio 2015).

O PNAS é quem implementa a SNAS (Secretaria Nacional de Assistência Social), que tem como meta o cumprimento da tarefa histórica de consolidar o direito à Assistência Social em todo o território nacional. A SNAS foi a secretaria que implementou o SUAS (Sistema Único de Assistência Social). O SUAS é uma conquista, sua construção tem como luta a proteção social não contributiva no Brasil, esta proteção está associada à ideia das necessidades de segurança individuais. Sua implantação ocorreu a partir de 2005 em todo o território nacional, tendo como objetivo efetivar a Assistência Social como política pública de Estado, rompendo com o clientelismo e as políticas de favor, estabelecendo dois níveis de proteção: básica e especializada.

O CRAS se encontra como proteção básica e, de acordo com publicação “Orientações Técnicas da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social – SUAS: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS”, é uma

unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e DF. (Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos)

/orientacoes\_Cras.pdf>. Acesso em 13 out 2015).

Também de acordo com a publicação, o CRAS tem como objetivo “prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania”, oferecendo serviços que possuem caráter preventivo, protetivo e proativo.

Já o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), de acordo com o portal do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, “é uma unidade pública da política de Assistência Social onde são atendidas famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados.” (BRASIL, 2015). Segundo o portal Prefeitura de São Paulo, tem o dever de

promover a integração de esforços, recursos e meios, articular os serviços de média complexidade, operar a referência e a contra referência com a rede de serviços socioassistenciais da proteção social básica e especial, com as demais políticas públicas setoriais e órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e funcionar em estreita articulação com o Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Conselhos Tutelares e outras Organizações de Defesa de Direitos, no intuito de estruturar uma rede efetiva de proteção social. (Disponível em: <  
[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia\\_social/creas/index.php?p=2003](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/creas/index.php?p=2003)>. Acesso em: 13 out 2015.)

O CREAS se diferencia do CRAS por ser um atendimento às situações de violação de direitos.

De acordo com a cartilha “Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social” (2011, pág. 6) os processos ocorridos ao longo destes anos têm como objetivos consolidar a Assistência Social como política de Estado; estabelecer critérios objetivos de partilha de recursos entre serviços socioassistenciais e entre estados, DF e municípios; estabelecer uma relação sistemática e interdependente entre programas, projetos, serviços e benefícios; fortalecer a relação democrática entre planos, fundos, conselhos e órgão gestor; garantir repasse automático e regular recursos fundo a fundo e instituir um sistema informatizado de acompanhamento e monitoramento até então inexistente.

Vemos que a Assistência Social foi sendo conquistada ao longo do tempo, sendo imprescindíveis os processos históricos ocorridos nos anos anteriores, fazendo parte dessas conquistas a participação da sociedade. Campos (2011, p. 251) refere



que “o ideal de democracia que orienta o modelo de assistência social expresso no SUAS identifica-se com a modalidade democrática participativa”. Para que o SUAS possa se efetivar, portanto, é preciso que ocorra a participação da sociedade civil. Além disso, a seguridade social deve ser integrada e articulada com as demais políticas sociais.

## **1.2 A realidade de Santos**

O CRAS da presente pesquisa se encontra na região central do município de Santos, que nos traz, a partir de sua história, importantes acontecimentos que refletem até hoje em sua população, sendo essencial conhece-los para que possamos compreender os usuários atendidos pelos profissionais de Serviço Social.

Conforme Santos (2011, p. 16), por mais de 300 anos, Santos tinha as características de uma vila do período colonial do Brasil, ainda mais se comparada, por exemplo, a Londres, Viena e Paris. Sua estrutura era muito arcaica e, portanto, era preciso construir uma nova imagem, para que pudesse trazer investimentos, pois no século XIX, a cidade já fazia o elo entre o Brasil e os países do exterior.

As mudanças foram ocorrendo através da reforma sanitária e de mudanças em sua estética, trazendo modernidade. Com as riquezas que o café trazia, a cidade foi se aproximando do porto, não apenas por meio de firmas ligadas à exportação, mas também por outros serviços como hotéis e redações de jornais. Houve um aumento de funcionários públicos e de comerciantes religiosos. Houve também expansão do comércio varejista, de transportes e foi inaugurada em 1867, a ferrovia São Paulo Railway, fazendo com que a área passasse a ser habitada por trabalhadores ligados aos serviços portuários como, por exemplo, estivadores, carroceiros, ferroviários. Além destas transformações, os riachos de Santos foram canalizados, eliminando focos do mosquito transmissor da febre amarela.

De acordo com o autor, o centro de Santos compreende os bairros: Centro, Valongo, Paquetá, Vila Nova e parte da Vila Matias. Esses bairros são parte da fundação da cidade, estabelecendo a ligação com o porto e o comércio, com importantes edificações e “onde está localizada parcela importante da população” (SANTOS, 2011, p. 17).

Santos se tornou cidade, deixando de ser uma vila, em 1839, quando a

população se expandiu e o porto começou a realizar transações internacionais. Essa expansão da população foi muito significativa. Para a burguesia foram construídos sobrados no Valongo, Paquetá e Vila Nova e nas áreas próximas ao porto foram construídas habitações coletivas, sendo que muitas foram demolidas, posteriormente, para construção de armazéns de estocagem das sacas de café.

Com a popularização e o aumento de comércios no bairro Valongo, as famílias burguesas começaram a deixar a região, em direção ao bairro de Vila Nova, se estabelecendo na região, construindo palacetes e sobrados, tornando assim o bairro mais rico de Santos no século XX.

Os locais, antes ocupados pela burguesia, foram sendo tomados pelos trabalhadores que dependiam da proximidade com o centro e com o cais. A burguesia também não queria mais residir naquela região considerada suja e poluída. O projeto urbanístico da época também fez com que com que novos caminhos fossem construídos, deslocando a burguesia para bairros mais próximos à praia.

No período em que a burguesia residia na região do centro, foram construídos os equipamentos urbanos, edifícios públicos e havia valorização imobiliária desta área. Porém, quando esta classe foi se afastando, deslocando-se para as proximidades das praias, a área foi abandonada pelo poder público, com a consequente degradação física das edificações.

A partir da década de 1950, muitas transformações foram ocorrendo na cidade, com grande crescimento populacional. Em 1950, contava com 260.252 habitantes, já em 1980 este número passou para 416.677. O polo industrial de Cubatão e o porto de Santos foram grandes atrativos para este crescimento, principalmente por migrantes nordestinos que vinham em busca de emprego.

Hoje, segundo o “Resumo Executivo de Santos” (2012, p. 49), o município de Santos ainda se vincula com os polos industriais e petroquímicos de Cubatão e das regiões metropolitanas, além da cidade de Campinas e várias outras no território brasileiro. O porto de Santos, mesmo com seus problemas operacionais e administrativos traz como base para o município a exportação e importação de mercadorias e matérias primas.

Com relação as desigualdades sócio espaciais, estas continuam presentes no município, sendo necessárias intervenções que realmente atendam as demandas da população e as exigências da política urbana.

### **1.3 O CRAS como espaço da política na perspectiva da Proteção Básica**

O CRAS Centro está localizado na região central da cidade, atendendo as famílias dos bairros: Vila Nova, Centro, Paquetá, Vila Matias, Jabaquara, Monte Serrat, Morro José Menino, Valongo, Marapé, Campo Grande e Vila Belmiro.

Conforme a publicação “Orientações Técnicas da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social – SUAS: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS” (2009, p. 9), em razão de sua presença no território onde estão localizadas as famílias atendidas “se caracteriza como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de assistência social”.

De acordo com o portal do MDS (Ministério do Desenvolvimento Social), nos CRAS há a prestação de serviços continuados de Proteção Social Básica de Assistência Social para famílias, seus membros e indivíduos em situação de vulnerabilidade social, por meio do PAIF (Programa de Atenção Integral à Família), tais como: acolhimento, acompanhamento em serviços socioeducativos e de convivência ou por ações socioassistenciais, encaminhamentos para a rede de proteção social existente no lugar onde vivem e para os demais serviços das outras políticas sociais, orientação e apoio na garantia dos seus direitos de cidadania e de convivência familiar e comunitária.

As ações de proteção social básica, desenvolvidas nos CRAS e em suas áreas de abrangência, compreendem: cadastro único (registro de informações que serve como referência para a participação em programas sociais de concessão de benefícios), atendimento social (acolhida e entrevistas; visitas domiciliares; concessão de benefícios eventuais, acompanhamento das famílias), convivência social e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários (participação de famílias e ou indivíduos nas atividades de grupos de convivência e de incentivo ao protagonismo), qualificação profissional (ações de capacitação para desenvolvimento pessoal e ampliação das oportunidades de geração de trabalho e renda, contribuindo para o alcance do desenvolvimento sustentável de famílias e indivíduos) e outros serviços e projetos complementares (projetos realizados em parceria com órgãos governamentais ou não governamentais, envolvendo a participação da comunidade).

A articulação dos serviços socioassistenciais com a proteção social é imprescindível para garantia da saúde, previdência e demais políticas públicas.

Os programas ofertados pelo CRAS Centro, e que traduzem a implementação da política da assistência social no município de Santos, são:

- Renda Cidadã: programa estadual de transferência de renda associado às ações complementares, com o objetivo de promover desenvolvimento e a autonomia das famílias beneficiadas. O público-alvo são famílias com renda mensal per capita de até meio salário mínimo. É financiado pelo Estado;
- Programa Nossa Família (PNF) [recurso municipal]: tem como público-alvo famílias residentes há mais de um ano no município com filhos de 0 a 16 anos, tendo como critério para inclusão no programa ter uma renda per capita mensal de meio salário mínimo. Transfere mensalmente recurso financeiro com acompanhamento sistemático por um período de 18 meses, com acompanhamento particularizado e coletivo, condicionalidades de frequência escolar, acompanhamento na rede saúde, focando a referência na mulher, investimento em escolarização e profissionalização da referência ou dos membros familiares contribuindo no sustento da família, visando melhoria da qualidade de vida;
- Benefício de Prestação Continuada (BPC): regulamentado pela LOAS, é um benefício assistencial não-contributivo, não-vitalício, individual e intransferível garantido pela Constituição Federal de 1988. Consiste no pagamento de um salário-mínimo mensal a pessoas de 65 anos de idade ou mais e a pessoas com deficiência incapacitante para a vida independente e para o trabalho que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção e nem de tê-la provida por sua família pelo CRAS;
- Bolsa Família: programa de transferência direta de renda que beneficia famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza em todo o país. O Bolsa Família integra o Plano Brasil Sem Miséria, com foco nos brasileiros com renda familiar per capita inferior a R\$ 70 mensais e está baseado na garantia de renda, inclusão produtiva e no acesso aos serviços públicos. O Bolsa Família possui três eixos principais: a transferência de renda promove o alívio imediato da pobreza; as condicionalidades reforçam o acesso a direitos sociais básicos nas áreas de educação, saúde e assistência social; e as ações e programas

complementares objetivam o desenvolvimento das famílias, de modo que os beneficiários consigam superar a situação de vulnerabilidade.

No CRAS também são desenvolvidas ações através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) por meio do trabalho social com famílias, apreendendo as origens, os significados atribuídos e as possibilidades de enfrentamento das situações de vulnerabilidade vivenciadas, contribuindo para sua proteção de forma integral.

## **Capítulo 2 - Serviço Social no Contexto Histórico**

A estruturação da política de Assistência Social e a forma de atendimento no CRAS fazem parte das transformações ocorridas na Assistência Social ao longo dos anos, que se deve principalmente à promulgação da Constituição Federal de 1988, passando a estabelecer como direito aquilo que era tratado como benesse. Houve transformações tanto na sociedade como também no Serviço Social (tendo em vista que as transformações na sociedade perpassam a profissão e que as dinâmicas da sociedade não se deslocam da história do Serviço Social) acarretando, portanto, em mudanças na atuação profissional. É preciso retomar brevemente a história do Serviço Social desde suas origens para que se possa compreender sua atuação atualmente.

O surgimento do Serviço Social se dá por volta de 1930, no processo de industrialização e urbanização do Brasil. A partir da crise mundial de 1929, ocorreu uma reestruturação e intensificação do capitalismo, acentuando as expressões da questão social, tais como violência, fome, doenças, exploração do trabalho, entre outras. Este período foi marcado pelo aumento da contratação de mão de obra especializada de trabalhadores europeus, que tinham experiência em sua organização enquanto classe, com isso, unidos aos trabalhadores brasileiros, começam a se manifestar por meio de greves e manifestações públicas contra as condições de trabalho.

No governo de Getúlio Vargas (que tem como uma de suas características o populismo), durante os anos 1930 a 1945 e 1951 a 1954, procurou-se amenizar as expressões da questão social através de legislação social e trabalhista sindical, concessão de benefícios à classe trabalhadora, políticas públicas, entre outros.

Além destes processos que marcam as origens do Serviço Social há também forte influência da Igreja Católica, principalmente a partir da década de 1930. De acordo com Iamamoto e Carvalho (2012, p. 135), o Serviço Social “surge da iniciativa particular de grupos e frações de classe, que se manifestam, principalmente, por intermédio da Igreja Católica”. A Igreja Católica passava por um declínio de seu poder político, portanto buscou reagir para retomar seus privilégios práticos e

ideológicos articulando seus interesses junto ao Estado e a burguesia através de ações de caridade, visando atenuar os efeitos do capitalismo. Ao movimento de ampliação de seu fortalecimento dá-se o nome de Ação Católica que, posteriormente, se expandiu através da formação de leigos com as primeiras escolas de Serviço Social.

Em 1932, surge o Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo (CEAS), que orientava moças católicas para intervir junto ao proletariado e, posteriormente, estas moças, com formação técnica especializada da ação social da Igreja, passam a atender as demandas de instituições estatais como, por exemplo, as do Departamento Estadual do Trabalho, Diretoria de Terras, Colonização e Imigração, entre outras. O contexto deste período é considerado o de institucionalização e legitimação do Serviço Social, e a ação das “trabalhadoras sociais” como eram chamadas na época, tinha como objetivo atender à classe trabalhadora, porém contratadas pelo Estado, atendendo aos interesses da burguesia, intervindo para “afastá-la de influências subversivas” (IAMAMOTO e CARVALHO, 2012, p. 180). A intencionalidade, eleição de valores e os meios para atingir tal intencionalidade presentes na atuação dos profissionais expressam qual era o projeto profissional nesta época: projeto tradicional do Serviço Social brasileiro, caracterizado pelo conservadorismo, “defesa da tradição, da família, da hierarquia e da ordem” (CARDOSO, 2013, p. 115).

A origem do Serviço Social se vincula as iniciativas da Igreja, em especial através da qualificação de mulheres que faziam parte da burguesia para difundir a missão social entre as famílias operárias. Segundo Iamamoto e Carvalho,

configura-se, assim, um caráter missionário à atividade profissional, como meio de fazer face aos imperativos da justiça e da caridade, dentro da perspectiva de profissionalização do apostolado social segundo parâmetros técnicos e modernizadores, numa sociedade secularizada, ameaçada pelo liberalismo e pelo comunismo. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2012, p. 90)

Até a década de 1960, o projeto tradicional foi o único do Serviço Social, porém a partir do movimento de reconceitualização na América Latina e o de renovação da profissão no Brasil, inicia-se uma disputa de projetos profissionais. Neste período há uma expansão do Serviço Social com aumento no número de escolas, abertura de novos campos de trabalho, novas funções, demandas e respostas. Há necessidade de maior organização e sistematização da profissão. Começa a ocorrer intensificação dos métodos de Serviço Social de Grupo (no início através de recreação e educação

e, a partir deste período, utilizando-se da relação de estudos psicossociais individuais com os problemas de estrutura social e realizando dinâmicas de grupo) e de Comunidade (caracterizado pela educação de adultos, concepção de que a comunidade possui instrumentos para seu desenvolvimento, com isso, seu atraso também seria de sua responsabilidade).

Os processos sócio históricos também impulsionaram estas mudanças no Serviço Social como, por exemplo, no caso do Brasil, a busca da incorporação à ordem econômica mundial iniciada no governo de Juscelino Kubitschek (de 1956 a 1961) pela via do desenvolvimentismo, a fim de conquistar crescimento econômico acelerado, a prosperidade e a soberania num ambiente de paz política e social e de segurança (IAMAMOTO e CARVALHO, 2012, p. 359). Há um discurso de que, através do crescimento econômico, todas as classes seriam favorecidas, deixando de existir o pauperismo, a miséria, elevando o nível de vida.

Em 1961, no governo de Jânio Quadros, procurava-se atender diferentes interesses. Além do desenvolvimento econômico, buscou-se o desenvolvimento humano, dando importância à saúde, educação, melhores condições de trabalho e a reforma agrária através de ações moralizantes, justiça social e solidariedade (IAMAMOTO e CARVALHO, 2012, p. 366). É nesta direção originada do Estado que o Serviço Social deverá se readaptar, buscando “explicitar suas funções dentro dos programas de desenvolvimento” (IAMAMOTO e CARVALHO, 2012, p. 371) através de equipes interdisciplinares (com integração do assistente social nestas equipes), delimitação de funções próprias, revisão dos métodos e reforma universitária.

Este período é marcado por forte tensionamento político e econômico, a burguesia nacional temia processos revolucionários e a perda de poder econômico, portanto, buscou aliança entre os latifundiários, burguesia industrial nacional, capital estrangeiro e as forças armadas brasileiras, resultando em 1964 na destituição do governo de João Goulart, instaurando o período ditatorial no Brasil.

Os assistentes sociais, que já buscavam uma renovação da profissão, se questionam sobre o papel da mesma, sua eficácia, seus fundamentos teóricos. Na América Latina este movimento é chamado de Movimento de Reconceituação, buscando trazer novas referências à profissão, em um processo de revisão de suas bases teóricas, políticas e éticas (CARDOSO, 2013, p. 128). Era preciso pensar no Serviço Social com suas particularidades na América Latina que possui características



diferentes dos Estados Unidos da América e da Europa e, portanto, necessitava de metodologias e estratégias próprias.

Alguns ganhos trouxeram também limitações. Por um lado, as teorias utilizadas até o momento não eram suficientes para a atuação profissional, por outro chegou-se ao extremo de recusar teorias importantes por não fazerem reflexões latino americanas. Houve também interação do Serviço Social com as Ciências Sociais, absorvendo concepções equivocadas da concepção política, como se a profissão por si só fosse capaz de solucionar todas as questões da sociedade.

Nesta época, no Brasil, também havia necessidade de mudanças quanto às teorias, com influências da inserção profissional no circuito universitário que proporcionou espaços de discussão a respeito da atuação do assistente social. A renovação do Serviço Social no Brasil se relaciona com a conjuntura global, envolvendo a profissão como um todo. No período da ditadura houve o chamado “milagre econômico” com grande crescimento da economia do país, porém também houve momentos de recessão, tendo como características “o aprofundamento da concentração de renda e das desigualdades sociais, bem como a precarização das relações de trabalho” (CARDOSO, 2013, p. 131). Procurava-se atenuar as expressões da questão social através de políticas sociais compensatórias. O profissional, responsável pela execução das políticas sociais, atendia aos interesses do Estado através do controle, e da atenuação de conflitos, porém agora havia um caráter técnico e científico para dar conta da “burguesia estatal e dos investimentos privados” (CARDOSO, 2013, p. 133).

O período da renovação do Serviço Social é caracterizado pela consolidação e expansão do mercado de trabalho do assistente social com aumento do número de vagas e novas exigências de seu trabalho, mudança do perfil profissional, crescimento da quantidade de cursos e alunos. Os profissionais, a partir de análise da realidade, passam a ter diferentes compreensões sobre esta, possibilitando o pluralismo de ideias, com diferentes projetos profissionais.

Do movimento de renovação surgem três projetos: modernizador, fenomenológico e o de intenção de ruptura. O primeiro não rompe com o projeto tradicional, é uma continuação do mesmo, porém modernizado, com uma nova roupagem, não sendo um novo projeto profissional, mas sim, uma nova elaboração, revisão, um aprofundamento do projeto tradicional (CARDOSO, 2013, p. 136). O

projeto fenomenológico não obteve forte expressão. Entendia o indivíduo a partir do que ele vivenciava em sua realidade, compreendendo o mundo a partir do indivíduo. O projeto modernizador e o fenomenológico são conservadores, mas diferem quanto à forma teórico-metodológica, o primeiro tendo como base o neotomismo e o segundo a fenomenologia. Já o projeto de intenção de ruptura “aponta para transformação social, com reconhecimento da necessária vinculação do Serviço Social às classes trabalhadoras e movimentos sociais na construção de tal transformação” (CARDOSO, 2012, p. 194), porém nem sempre com as devidas apropriações, inicialmente com uma construção de um “marxismo acadêmico” e definindo ao assistente social uma atribuição que não é sua, o de revolucionário. Porém teve importante contribuição para o então projeto ético-político. Estes três projetos tiveram sua hegemonia, respectivamente, nos períodos de 1965 a 1975, de 1975 a 1980 e de 1979 a 1980.

A partir de 1990 e início dos anos 2000, se iniciou a constituição da hegemonia do chamado projeto ético-político profissional do Serviço Social, continuando o que havia sido construído no projeto de intenção de ruptura e trazendo transformações. Para o aprofundamento e desenvolvimento do projeto ético-político algumas condições foram necessárias, tais como, a condição política, com a luta, incorporação e intensificação da democracia defendidas pelos assistentes sociais na época; o espaço na academia que foi legitimado, permitindo evidenciar intelectuais respeitados no conjunto da categoria; o debate sobre a formação profissional, procurando nova direção para a atuação e um novo perfil profissional, possível também pelas conquistas dos direitos civis e sociais.

O projeto ético-político tem como principais características: o reconhecimento da liberdade como valor central, compromisso com a autonomia, emancipação humana e plena expansão dos indivíduos sociais, vinculando-se a um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social.

Desde os anos 1990, o projeto ético-político se faz hegemônico na profissão, porém não há como negar que, atualmente, tal projeto e a profissão encontram em sua atuação diversos desafios e tensionamentos em meio a correlações de forças. O profissional precisa lidar diariamente com as contradições existentes na realidade e na profissão. Tais contradições também estão presentes nas relações estabelecidas entre o profissional e o usuário, e para tanto, o assistente social tem como respaldo o Código de Ética de 1993, a Lei de Regulamentação da

Profissão (Lei nº 8662/93) e as Diretrizes Curriculares.

O Código de Ética de 1993 “se organiza em torno de um conjunto de princípios, deveres, direitos e proibições que orientam o comportamento ético profissional” (BARROCO; TERRA, 2012, p. 53) sendo base para a atuação do assistente social com parâmetros para a ação cotidiana. Consideramos importante para o presente trabalho, o capítulo I “Das Relações com os/as usuários/as”, em especial o Artigo 5º que trata sobre os deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as, tais como a participação efetiva da população nas decisões institucionais; garantia plena da informação sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas; democratização das informações e acesso aos programas disponíveis nas instituições; a devolução de informações colhidas nos estudos e pesquisas aos/às usuários/as através dos materiais disponíveis; fornecimento aos usuários de informações sobre o trabalho do assistente social, respeitando o sigilo profissional; desburocratizar a relação entre profissional e usuário/a; e esclarecimento sobre os objetivos de seus trabalhos realizados enquanto profissional.

Destacamos também do Código de Ética de 1993, o capítulo V referente ao sigilo profissional, importante a ser analisado neste trabalho, pois trata diretamente as relações entre assistentes sociais e usuários quando coloca como direito, em seu Artigo 15, o sigilo profissional e tal sigilo se refere a “tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional”. Importante salientar que o sigilo também deve ser respeitado em trabalho multidisciplinar, sendo reveladas apenas as informações estritamente necessárias. O Artigo 17 deixa claro que é proibido ao/à assistente social revelar sigilo profissional, somente quando “se tratarem de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do/a usuário/a, de terceiros/as e da coletividade” (Art. 18).

A Lei de Regulamentação da Profissão, assim como o próprio nome diz, regulamenta a profissão do assistente social assegurando suas competências e atribuições privativas e garantindo a disciplina e defesa do assistente social. Esta Lei, assim como o Código de Ética de 1993, tem importante relevância nas relações entre assistentes sociais e usuários, pois através dela, coloca-se em debate a compreensão das atribuições e competências profissionais dos assistentes sociais. Considerando

as origens do Serviço Social, que tem como uma de suas características a ajuda pontual, associada às ações de benevolência e caridade direcionadas aos segmentos da sociedade que se encontram em situação de maior vulnerabilidade social, torna-se essencial definir suas competências e atribuições privativas.

Já as Diretrizes Curriculares de 1996 orientam a formação de assistentes sociais capazes de ler a realidade social, suas contradições, desafios, intervindo através de ações nesta realidade.

O Código de Ética, a Lei de Regulamentação e as Diretrizes Curriculares dão subsídios para a ação profissional que enfrenta hoje diversos desafios e encontra-se em meio as contradições do sistema capitalista. Assim como apontado anteriormente, por volta dos anos de 1970, o sistema capitalista passou por uma crise, necessitando recuperar seus níveis de acumulação e, para que isso ocorresse, houve significativas mudanças na produção de mercadorias e na reprodução do capital. No Brasil, segundo Behring e Boschetti (2009, p. 146), a crise econômica e social se aprofundou no início dos anos 1980 resultando numa reforma ou, contrarreforma, por realizar ações que desprezam as conquistas daquela época, tais como, privatizações de empresas estatais, aumento da produção, precarização do trabalho e redução de investimentos da seguridade social.

Para que as privatizações fossem encaradas como positivas, iniciou-se forte campanha na mídia argumentando que, através destas privatizações, haveria redução da dívida interna e externa, mercadorias com preços mais baixos aos consumidores, melhoria da qualidade dos serviços, entre outros. Porém, segundo Behring e Boschetti,

houve a entrega de parcela significativa do patrimônio público ao capital estrangeiro, bem como a não-obrigatoriedade das empresas privatizadas de comprarem insumos no Brasil, o que levou ao desmonte de parcela do parque nacional e a uma enorme remessa de dinheiro para o exterior, ao desemprego e ao desequilíbrio da balança comercial. (BEHRING; BOSCHETTI, 2009, p. 153)

Este período foi marcado pela desarticulação dos movimentos sindicais, com redução dos salários, demissões e precarização do trabalho, porém, procurava-se conter as manifestações das classes trabalhadoras.

Na contrarreforma do Estado houve o surgimento do Programa de Publicização, criando agências executivas e organizações sociais, regulamentando o

terceiro setor para a execução de políticas públicas, estabelecendo parcerias com ONGs e Instituições Filantrópicas. Identificamos através destas ações que o Estado se isenta de suas obrigações, transferindo-as para as empresas e para o terceiro setor, tornando-se um Estado mínimo para os trabalhadores, porém máximo para a economia.

Este mesmo Estado é um dos maiores empregadores do Serviço Social, desde suas origens como profissão, incentivando a qualificação técnica através de estratégias estabelecidas pela classe dominante, visto que, para continuar no poder, não pode desconsiderar totalmente as necessidades das classes dominadas, criando instituições de prestação de serviços sociais e assistenciais.

Segundo Iamamoto (2010, p. 120) “o Estado tem papel-chave de sustentar a estrutura de classes e de relações de produção”, atrelado a burguesia e as empresas privadas, integrando a classe dominante através de funções como, por exemplo, controle das ameaças das classes dominadas através do exército, polícia, sistema penitenciário e judiciário, restringindo a participação política das classes trabalhadoras, excluindo-as das decisões do Estado. Para atender seus interesses particulares e também enquanto classe dominante, o Estado necessita se articular aos grupos politicamente ativos, ao capital privado, através de “subsídios estatais, possibilidades de investimentos lucrativos nas indústrias de armamento, proteção ao meio ambiente, empréstimos aos países estrangeiros e infraestrutura” (IAMAMOTO, 2010, p. 121).

Por volta da década de 1990, os ativos financeiros, tanto familiares quanto de empresas, se tornaram decisivos para o consumo e para os investimentos, havendo crescimento significativo na composição da riqueza privada. Com isto, as ações, os títulos, passam a ser mais vantajosos aos donos do capital se comparados aos investimentos produtivos. Este processo, chamando de financeirização da economia, não foi apenas nacional, mas também transformou a estrutura econômica mundial. Com isto, cria-se uma falsa ideia de que para se ter mais-valia basta a especulação e investimentos em ações, pois os donos do capital não investem tanto quanto antes nas indústrias e nas produções, caracterizando, segundo Iamamoto (2010), o “fetiche do capital”, uma falsa ilusão de que não há exploração dos trabalhadores, porém muito pelo contrário, pois como não há tantos investimentos nas indústrias as mesmas precisam reduzir seus custos de produção, acarretando assim

em precárias condições de trabalho e desemprego, produzindo a desigualdade.

É inerente à lei da concentração da riqueza a pobreza e a miséria, com trabalhadores explorados e empobrecidos. A lógica do capitalismo que produz a desigualdade hoje é a da especulação financeira, sendo a desigualdade social a base da questão social, entendida enquanto unidade diversa, com múltiplas expressões específicas, com particularidades dentro da totalidade. Segundo Iamamoto e Carvalho,

não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo o seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção, mais além da caridade e da repressão. (IAMAMOTO; CARVALHO, 2012, pág. 168)

Com as transformações econômicas ocorridas mundialmente, a financeirização e seus rebatimentos no mundo do capital, tais como, intensificação e precarização do trabalho, elevado número de desemprego, aumento da pobreza, maior concentração de renda, há um agravamento das expressões da questão social com o crescimento da exploração e das desigualdades. Segundo Iamamoto (2010, pág. 144) “nesse cenário, a ‘velha questão social’ metamorfoseia-se, assumindo novas roupagens. Ela evidencia hoje a imensa fratura entre o desenvolvimento das forças produtivas do trabalho social e as relações sociais que o impulsionam”.

Com a nova organização da produção, sua necessidade de redução de custos por conta do aumento de investimentos em ações e redução nas indústrias, quem passa a assumir o ônus, são novamente as classes trabalhadoras, com a desumanização, a indiferença e a facilidade de descartar pessoas, reconfigurando a questão social na era das finanças, sendo necessário para o assistente social hoje, construir novas estratégias para seu trabalho frente as novas expressões da questão social, visto que a mesma é base de sua fundação enquanto especialização do trabalho. O assistente social, inserido tanto nos espaços sócio ocupacionais públicos quanto privados, realiza o atendimento às diversas expressões da questão social, interferindo nas relações sociais do cotidiano.

### **Capítulo 3 – Realidade dos Assistentes Sociais e Usuários no CRAS Centro**

Para a realização deste TCC foram entrevistados três assistentes sociais trabalhadores do CRAS no centro do município de Santos e quatro usuárias. Como forma de resguardar a identidade dos profissionais e usuárias entrevistados, assegurando seu anonimato, serão identificados por: AS1, AS2, AS3 e US1, US2, US3 e US4.

As entrevistas realizadas com os assistentes sociais permitiram compreender como esta conjuntura atual perpassa o cotidiano profissional, refletindo nas condições físicas, nos preceitos éticos e nas relações estabelecidas com os usuários do CRAS Centro. As entrevistas realizadas com as usuárias deste serviço possibilitaram maior compreensão de suas expectativas e maior nitidez sobre suas perspectivas em relação a estrutura física do CRAS e as relações estabelecidas com os assistentes sociais. As entrevistas possibilitaram a identificação de categorias constituídas através de trechos selecionados das falas dos entrevistados e foram analisadas com o respaldo de referencial teórico.

- **Políticas Sociais no Brasil**

Verificou-se através das entrevistas que a política de Assistência Social no Brasil ocorre, muitas vezes, de forma focalizada, para pessoas em situação de “vulnerabilidade” ou “em risco”. Boschetti (2009, p. 336) afirma que a abrangência da assistência social

é restritiva e os benefícios, serviços e programas não atingem mais do que 25% da população que teria direito, com exceção do Benefício de Prestação Continuada (BPC) e do bolsa-família, que vêm crescendo rapidamente nos últimos anos, revelando sua tendência de política de transferência de renda. O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) tem se caracterizado como gestão da escassez, decorrente de uma política econômica que prioriza o pagamento dos juros da dívida.

Em entrevista realizada com o AS1 ele afirma que “é um grande desafio para o profissional de Serviço Social trabalhar com a atual conjuntura”, principalmente quando se tem como objetivo “empoderar os sujeitos nesta realidade” que, segundo

ele, em 2015 é uma “realidade socioeconômica gravíssima”, mesmo com os avanços nos últimos dez anos com a implementação do SUAS.

É importante salientarmos que o assistente social não possui como competência o “empoderamento de sujeitos”. Com relação a este termo, nota-se que, atualmente é utilizado com frequência por parte dos profissionais não somente assistentes sociais, como também em outras áreas, porém podem trazer, assim como demonstrado através da fala do entrevistado, uma individualização da capacidade de “empoderar o outro”. Empoderar sujeitos vai muito além dos atendimentos realizados pelos assistentes sociais, mas sim de um processo ocorrido na sociedade como um todo, da participação coletiva, ultrapassando as ações estabelecidas na assistência social, através da mobilização social.

Identificou-se preocupação, tanto do AS1, quanto do AS2, com relação a redução da ação profissional a gestão do Programa Bolsa Família, esta redução seria feita de forma equivocada. O AS2 afirmou que

As pessoas falam muito da ruptura que teve do Serviço Social lá atrás em relação ao assistencialismo. No governo que a gente tem hoje eu acho que essa questão não mudou muito, eu acho que é uma política pobre para o pobre, para o miserável até porque os programas são usados como meio de barganha política.

Verifica-se, através das falas dos assistentes sociais, que o clientelismo ainda é muito presente na realidade das políticas sociais no município de Santos. Os programas ofertados aos usuários não se colocam enquanto direito da população, mas sim enquanto favor, numa lógica da ajuda àqueles que necessitam, não oferecendo condições para que ocorram transformações de fato, não somente por parte Assistência Social, como também da educação, trabalho, saúde, entre outras políticas sociais. As ações desenvolvidas ocorrem de forma fragmentada, atendendo as situações consideradas mais graves, não modificando a própria estrutura.

O AS também se mostrou contrário ao modo como é passado aos usuários o Programa Nossa Família, como sendo um favor, não um direito, afirmando que “é miserável a política que tem para a gente atender essa população. E o carro chefe desse governo hoje são os programas sociais e não como um direito, como um favor do governo”. Afirma que os recursos dos programas de transferência de renda são



insuficientes para as famílias, dificultando até mesmo os atendimentos realizados, a exemplo de um adolescente acompanhado. Nas suas palavras,

já atendi um menino de 12 anos que trabalhava na feira e recebia 1.200 reais por mês. Eu vou oferecer um Ação Jovem de 80 reais? Eu nem tenho como oferecer. De repente ele está provendo o sustento da família dele com 1200 reais, para ganhar 80 reais pelo programa?

Através deste relato, podemos perceber que, ainda que se debata sobre a importância da relação da política social com a política econômica, muitas vezes não é isto que ocorre, devido à redução dos gastos sociais e a retração das funções do Estado, o que vem contribuindo, segundo Raichelis (2009, p. 384)

para o processo de desresponsabilização em relação às políticas sociais universais e o consequente retrocesso na consolidação e expansão dos direitos sociais. Trata-se de uma dinâmica societária que atinge as diferentes profissões, e também o Serviço Social, que tem nas políticas sociais seu campo de intervenção privilegiado.

Nesta perspectiva, verifica-se que não ocorre uma articulação dos programas ofertados no CRAS do centro do município de Santos com a política macroeconômica, pois se procura, através dos atendimentos, agir no imediatismo das necessidades da população. Não são desenvolvidas ações por parte do governo quanto ao investimento, por exemplo, em políticas de emprego e renda, tendo em vista que os programas atualmente ofertados trazem um retorno a curto prazo, dando assim maior visibilidade, ao contrário de outros que são de médio a longo prazo, além de trazerem maiores gastos aos cofres públicos.

O AS2 acredita que as famílias não têm o conhecimento de seus direitos, relatando que “as famílias acham que estão bem amparadas”. Também coloca a questão e responde: “Então eu acho que a gente rompeu com essa questão assistencialista? Talvez o profissional sim, mas politicamente falando, da forma como está estruturada essa política no nosso país hoje, acho que não”.

Os profissionais se mostram contrários a uma política que prioriza o atendimento e acompanhando das famílias vinculando sempre ao Programa Nossa Família. Sua importância é inquestionável, segundo Raichelis (2009, p. 381),

apesar de historicamente revelarem sua fragilidade e pouca efetividade no equacionamento das respostas requeridas pelo nível crescente de pobreza e desigualdade social, têm sido a via por excelência para as classes

subalternas terem acesso, mesmo que precários e insuficientes, aos serviços sociais públicos.

Porém, os profissionais temem que se reduzam todas as suas atividades, suas possibilidades de atuação dentro do CRAS, na gestão de um programa de transferência de renda. De acordo com a cartilha “Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de assistência social”

a intervenção profissional na política de Assistência Social não pode ter como horizonte somente a execução das atividades arroladas nos documentos institucionais, sob o risco de limitar suas atividades à “gestão da pobreza” sob a ótica da individualização das situações sociais e de abordar a questão social a partir de um viés moralizante. (2009, p. 5).

O que se identifica através das falas dos profissionais é que os programas de transferência de renda são apresentados ao assistente social como prioridade de seu trabalho, onde a política da Assistência Social, muitas vezes, é vista como sendo realizada somente através dos programas de transferência de renda ofertados no CRAS, o que demonstra que não há de fato uma articulação entre os serviços.

O assistente social se encontra desmotivado, pois sabe de sua capacidade de atuação, sua bagagem teórica, porém se vê diante de cobranças da instituição para que se priorize o atendimento dos usuários que estão nas listas de quebra de condicionalidades do Bolsa Família<sup>1</sup>, sendo que, pelo fato do quadro de funcionários ser reduzido, esta prioridade acaba sendo a exclusividade de seu trabalho, pois são muitos os usuários a serem atendidos, não dispondo de tempo para outras atividades.

---

<sup>1</sup> As condicionalidades do Bolsa Família dizem respeito a área da educação e saúde. Na primeira, de acordo com o portal do MDS, os responsáveis devem matricular as crianças e os adolescentes de 6 a 17 anos na escola e a frequência escolar deve ser de, pelo menos, 85% das aulas para crianças e adolescentes de 6 a 15 anos e de 75% para jovens de 16 e 17 anos, todo mês. Na área da saúde os responsáveis devem levar as crianças menores de 7 anos para tomar as vacinas recomendadas pelas equipes de saúde e para pesar, medir e fazer o acompanhamento do crescimento e do desenvolvimento; as gestantes devem fazer o pré-natal e ir às consultas na Unidade de Saúde. Caso estas ações não ocorram, o Programa Bolsa Família aplica efeitos gradativos, começando com uma advertência, que não afeta o recebimento do benefício. Quando o descumprimento se repete em um período de até seis meses, há o bloqueio, que impede que as famílias recebam o benefício por um mês, embora esse valor possa ser sacado depois. Se, após o bloqueio, houver novo descumprimento em até seis meses, o benefício fica suspenso por dois meses, sem possibilidade de a família reaver essas parcelas. O efeito mais grave é o cancelamento do benefício, mas isso é uma exceção, pois ocorre apenas após todas as outras advertências e bloqueios. O assistente social, receberá uma listagem dos usuários atendidos pelo CRAS no território que estão em quebra de condicionalidades e, após acompanhamento, analisando a situação familiar poderá emitir documento para que o benefício seja desbloqueado.

- **Número Insuficiente de Funcionários**

Este quadro reduzido de funcionários é relatado pelos profissionais entrevistados como sendo um desafio para os assistentes sociais. Segundo o AS1

Você tem uma normativa com um quadro mínimo e o gestor diz “eu estou cumprindo a normativa”. Só que aquele quadro mínimo não dá conta da demanda de uma cidade como Santos por exemplo, como São Paulo, como Campinas, como Ribeirão Preto, vai dar conta de uma cidadezinha pequena lá do Estado do Acre, do Estado do Alagoas, que são uma complexidade menor, a demanda é menor, então eu acho que isso é um grande desafio do profissional.

A fala do assistente social demonstra que ele considera como sendo um desafio para o próprio assistente social este número reduzido de funcionários, porém na verdade, é o governo, nas três esferas quem deve tomar para si tal responsabilidade, de garantir que os serviços possuam uma equipe de profissionais capazes de exercer suas competências. O fato de se ter pouca quantidade de funcionários, faz com que o profissional fique sobrecarregado, fazendo com que acredite que ele não é capaz de cumprir com suas obrigações, porém, na realidade, as condições é que são desfavoráveis.

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Suas (NOB-RH/SUAS) estabelece e consolida eixos que são considerados principais para a gestão do trabalho e educação do SUAS, tendo como objetivo garantir aos usuários do Sistema Único de Assistência Social serviços públicos de qualidade. Na NOB-RH há um quadro de composição da equipe de referência dos CRAS para a prestação de serviços e execução das ações no âmbito da Proteção Social Básica nos municípios. O que se verifica é que, mesmo nos CRAS que referenciam 5.000 famílias, o número de assistentes sociais requeridos para os atendimentos e acompanhamentos é muito inferior ao desejado, tendo em vista a grande quantidade de famílias, pois a questão não é apenas atender-las de forma pontual, é necessário o acompanhamento. Por vezes, estas famílias apresentam questões, com as quais será preciso articular toda a rede através dos serviços de saúde, educação, projetos para crianças e adolescentes, entre outros.

Portanto, pode-se considerar de fato o baixo número de assistentes sociais nos serviços como um grande desafio, principalmente quando se tem no horizonte uma integração setorial das políticas e da rede frágeis.

- **Cesta Básica**

Outro ponto levantado tanto pelos assistentes sociais entrevistados, quanto pelas usuárias, foi a questão da cesta básica.

O AS1 relatou a importância de se sentir valorizado e ter uma atuação emancipatória, “fugindo um pouco dessa *piração* que tem na profissão que dar cesta básica é benemerência”. Segundo ele, a cesta básica

é benefício eventual e tem um trauma na profissão com os benefícios eventuais, mas você pode muito bem se utilizar dos benefícios eventuais quantas vezes você entender ser necessário e mesmo assim você ter uma relação com o teu usuário de crença nas potencialidades dele, fazendo com que ele acredite e com isso ele se emancipe e deixe de ser um usuário da assistência.

O AS3 relatou que a questão da cesta básica é muito comentada, que existe a ideia que o assistente social se encontra apenas para o fornecimento da mesma, porém, segundo este assistente social,

atrás da cesta básica que você fornece, porque existe o recurso e pode sim ser dado, mas nem por isso ela vai achar que eu estou ali naquele local só para dar cesta básica para ela, esse é um processo que você vai estabelecendo com a família.

A cesta básica é um benefício eventual que, apesar de ser uma mediação importante, é focalizada, agindo sobre uma emergência da família e, muitas vezes, fornecida como uma forma de favor, e cabe dizer, através deste benefício não existe possibilidade de emancipação. Até mesmo pelo fato de que, mesmo com outros instrumentos, não é função do assistente social a “emancipação humana” dos usuários, tendo em vista que não há como isto ocorrer dentro do sistema capitalista. Além disso, a transformação social não é tarefa de uma única profissão, mas de toda a sociedade. Por mais que o CRAS tivesse as condições ideais para os atendimentos, as questões trazidas pelos usuários só serão elucidadas quando houver uma mudança na sociedade como um todo, na perspectiva da igualdade.

Verifica-se através das falas das usuárias entrevistadas que, de fato, elas procuram o assistente social para uma ajuda através da cesta básica. A US1 relatou que, ao procurar o CRAS, estava “num momento de carência” e que “não estava

totalmente desempregada, mas precisava de ajuda de uma cesta básica”. Para esta usuária o CRAS “é uma forma de ajudar as pessoas, procuro o CRAS para mim é quando você está realmente necessitado”. Esta mesma usuária relata que, desde o seu primeiro atendimento, utiliza os serviços do CRAS há onze anos. Nota-se que a situação de muitas famílias não teve alterações significativas ao longo dos anos, necessitando ainda da Assistência Social. A Assistência Social ao longo dos anos trouxe muitos avanços, porém, ainda apresenta limites, sem ser de fato uma política pública de direitos, tratada como um dever do Estado e direito dos cidadãos. Para isso, é necessária a articulação das políticas sociais, não transferindo apenas para a Assistência Social e também, dela para o CRAS. As responsabilidades das políticas sociais devem ocorrer como um todo e, além disso, hoje se encontram disponíveis apenas para aquela população que se encontra em extrema pobreza.

As US2, US3 e US4 também trouxeram falas que revelam ter uma imagem do assistente social como aquele que ajuda nos momentos de maior necessidade. A US2 relatou que ia ao CRAS por conta de suas necessidades e sempre que precisa “eles estão apostos a me servir”. Mas, além disso, percebe uma evolução de sua parte enquanto pessoa, através do acompanhamento realizado pelos assistentes sociais e sua participação nos grupos. A US4 também demonstrou que evoluiu através das reuniões, palestras e dos grupos, relatando que “as palavras incentivam”, porém ainda com a visão de que este processo faz parte da ajuda que os assistentes sociais oferecem, dizendo que “é uma ajuda de crescer mesmo, de melhorar um pouco. ”

- **Novas Expressões da Questão Social**

O AS3 levantou uma questão muito cara ao assistente social na conjuntura atual no que se diz respeito a população atendida no CRAS. Segundo este assistente social, a situação política e econômica acaba refletindo no social e por este motivo, começam a aparecer demandas diferentes daquelas já conhecidas. Com relação as novas configurações das expressões da questão social, o AS3 relata que

já estamos observando, um aumento da nossa demanda, porque aquela classe dita média, que vai ter o provedor da casa com a perda do trabalho, há toda uma queda e assim, de repente, a gente não vai ficar só com as pessoas em mais vulnerabilidade, teremos outras sim que vão procurar o serviço porque naquele momento existe o desemprego, existe a ausência de

renda e vai ter que acessar os programas sociais, os programas de transferência de renda.

Para aquelas pessoas que já são acompanhadas pelo CRAS a situação pode se agravar. Segundo este assistente social

aquelas pessoas que já são foco do nosso trabalho, as que estão numa situação já de pobreza ou de extrema pobreza, já bem vulneráveis, essas a situação fica mais difícil porque não consegue emprego, não consegue recolocação no mercado de trabalho, baixa escolaridade e aí elas não têm renda para pagar o teto, se não mora, faz como?

Porém, a solução dada por este assistente social é pensada de forma individualizada, como se houvesse uma solução básica para estas questões através do indivíduo, através de uma “disponibilidade interna”.

Mas para encontrar esse caminho para mudar essa situação, é um plano que você não faz sozinho, você faz junto com ela e se ela estiver com disponibilidade interna para isso.

Esta conjuntura atual, com perda dos direitos sociais, precarização do trabalho, desemprego, traz para o assistente social outras demandas, exigindo do profissional uma leitura aprofundada da realidade, para que assim possam ser criadas novas estratégias de enfrentamento através do coletivo. Individualizar estas questões pode levar a uma culpabilização, pois caso não ocorram mudanças na situação familiar de forma positiva, pode-se justificar como se aquela família não tivesse “se esforçando” para sair daquela situação, sem levar em conta a realidade em que ela vive.

Com relação a esta individualização, podemos perceber nas falas dos assistentes sociais o uso do termo “vulnerabilidade”. Segundo PNAS (2004, p. 33) são consideradas famílias em situações de vulnerabilidade e risco:

famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social.

Hoje, através do neoliberalismo, conceitos como globalização, sustentabilidade e o próprio termo “vulnerabilidade” são resignificados, sendo necessário atenção teórica conceitual ao se fazer uso dos mesmos, para que não traduzam a responsabilização dos indivíduos de sua situação de precarização.

- **O Assistente Social como Trabalhador**

Apenas o AS3 entrevistado colocou o assistente social como um trabalhador, assim como todos os outros, que necessita enfrentar esta conjuntura política, social e econômica. Isto é relevante, pois demonstra que de fato, grande maioria dos assistentes sociais não se vê enquanto classe trabalhadora. E como classe trabalhadora, encontra-se no tensionamento da compra e venda de sua força de trabalho especializada enquanto trabalhador assalariado, determinando sua relativa autonomia. Enquanto trabalhador assalariado que é o assistente social, tem seu trabalho condicionado pelos parâmetros institucionais e trabalhistas, determinando a intensidade do trabalho, sua jornada, o salário, controle de trabalho e produtividade e metas a serem atingidas.

Isto está diretamente ligado à sua relativa autonomia. Relativa, pois, o assistente social é proprietário de sua força de trabalho especializada, porém não dispõe do controle sobre todas as condições e os meios de trabalho. Mas há elementos da prática de um profissional liberal, como, por exemplo, o Código de Ética de 1993, o caráter não rotineiro da intervenção, garantindo assim sua relativa autonomia. O assistente social, portanto, tem a possibilidade de realizar sua atuação além das demandas colocadas pelas instituições.

- **Relativa Autonomia**

Os assistentes sociais AS2 e AS3 entrevistados acreditam que de fato existe esta relativa autonomia. O AS2 relatou que

O técnico tem autonomia no trabalho e isso vem da chefia que te dá autonomia para trabalhar, para atender os seus casos e pra você traçar um plano de acordo com aquilo que você pensa. O seu modo de ver o mundo, o seu modo de ver a realidade do usuário, cada pessoa analisa de uma forma como que vai trabalhar e eu acho isso de uma certa forma muito bom em relação ao meu desenvolvimento no trabalho.

Em campanha realizada no ano de 2013 pelo CRESS 12ª Região, intitulada “Autonomia Profissional”, colocou-se como questão a importância da potencialização da autonomia do assistente social. Tal autonomia “se manifesta no conjunto normativo e regulatório da própria profissão, torna-se, portanto, um direito do assistente social, que tem suas competências e atribuições muito bem definidas na Lei de Regulamentação da Profissão e no Código de Ética”. Portanto, ao contrário do que as entrevistas mostraram, esta autonomia não é dada ao assistente social por alguém. A autonomia é própria do exercício profissional, ainda que relativa, tendo em vista as exigências das instituições.

O AS3 mostrou muita confiança ao falar sobre sua autonomia

Penso que enquanto técnico tenho autonomia nos meus pareceres, do meu trabalho, do que eu estou acompanhando, do que eu estou escrevendo, do que eu estou relatando, nisso eu tenho autonomia.

Relatou que não existe uma intervenção da chefia em seu trabalho técnico. E acredita que esta autonomia em seu trabalho está diretamente relacionada a sua postura.

eu não saberia dizer hoje um episódio onde eu tive interferência de cima, de todas as esferas, no meu trabalho. Falo isso até com segurança porque acredito que seja justamente pela forma que eu conduzo meu trabalho, onde você passa uma credibilidade que a pessoa confia no que você está escrevendo, no que você está fazendo, na forma de você lidar com o usuário. Não me sinto muito assim com a minha autonomia incomodada, ameaçada, eu diria que eu tenho liberdade.

Porém, o AS1 demonstrou desconforto com relação a sua relativa autonomia, relatando que acredita existir

um movimento dentro da profissão e por parte dos gestores de cercear essa autonomia. Você fica só preocupado pensando na próxima listagem da quebra de condicionalidades do Bolsa Família, você só faz isso e aí você perde autonomia (...). Eu acho que existe sim uma certa autonomia, mas ela está sendo tolhida. Esse movimento é bem escamoteado, bem tênue para que a gente não perceba e eu identifico como sendo a gestão desse programa, que é fundamental, que eu sou a favor. Eu acho que se a gente não tivesse o Bolsa Família a situação social no Brasil seria muito pior hoje em dia, mas a gente tem que tomar cuidado porque se não fica só pensando nisso.



A questão desta relativa autonomia foi colocada como algo que pode levar a uma atitude confortável

Quando tem essa autonomia abusam dela, ou seja, a grosso modo, não fazem o que tem que fazer, tem muito profissional não fazendo o que tem que fazer, não atendendo, então o gestor às vezes dá a autonomia e o cara aproveita disso para não atender, para não trabalhar, fazer o mínimo possível (AS1)

O AS2 também levantou esta mesma questão.

Quando o técnico se coloca numa postura confortável, eu não preciso dar um retorno, eu não preciso dar uma satisfação ali do que eu estou fazendo com o caso e aí eu relaxo um pouco meu trabalho. Atrapalha o trabalho de outras pessoas e aí, influencia de imediato na família porque o serviço em rede precisa funcionar em prol daquela família, se dois ou três pararam, muitas vezes o trabalho a gente não consegue fazer.

Relata que possui autonomia para participar das discussões de situações de famílias que não se enquadram no perfil da proteção básica, mas que estão naquele território, ainda em acompanhamento pela rede de serviços.

Eu tenho autonomia pra isso, para entender que aquele caso, mesmo não sendo da proteção básica, precisa do meu olhar técnico, de como eu vou olhar o problema daquela família, em contribuição ao PAEFI por exemplo. Já alguns profissionais levam para outro lado “não, eu tenho autonomia, eu não vou atender, ela não faz parte da minha política, da minha proteção, então eu não vou atender” e isso influencia no cotidiano do trabalho sim porque eu posso contribuir.

Apesar de o AS3 relatar não sentir sua autonomia ameaçada, verifica-se que ela é relativa, pois necessita responder as exigências da instituição.

Agora essa sua autonomia, seja no serviço público, seja no privado, seja numa ONG, você vai ter um limite da tua autonomia quando você tem uma hierarquia e você responde. Lembrando que claro, eu não saio fazendo, resolvendo questões que não me dizem respeito, porque eu respeito e passo para a chefia. Eu acho que essa questão de exercer com autonomia ela é relativa porque a gente tem que respeitar as hierarquias, mas como profissional eu me sinto à vontade no meu dia a dia do trabalho em estar conduzindo essas questões.

É importante para o assistente social a compreensão de que sua autonomia, esteja ela ameaçada ou não, é relativa, pois “não se pode pensar a

profissão no processo de reprodução das relações sociais independente das organizações institucionais a que se vincula” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2012, p. 86).

Pelo fato do assistente social também estar em condição de trabalhador assalariado, responde tanto as demandas do capital como do trabalho, participando dos mecanismos de dominação e exploração e, ao mesmo tempo, responde às necessidades de sobrevivência da classe trabalhadora, numa contradição característica do sistema capitalista. Contudo, através de suas estratégias, pode favorecer um ou outro.

- **Condições Físicas Estruturais para os Atendimentos e a Questão Ética**

Os assistentes sociais entrevistados se veem diante de conflitos éticos cotidianamente, em razão das condições físicas precárias dos locais onde são realizados os atendimentos tanto individuais, quanto em coletivo. O que implica não apenas nos preceitos éticos que condicionam que os atendimentos sejam realizados de forma que o sigilo seja mantido, como também em limitações para as atividades realizadas pelos próprios assistentes sociais que, muitas vezes, são impossibilitadas pelas condições físicas.

Conforme os artigos 2º da Resolução do CFESS nº 493/2006 de 21 de agosto de 2006,

O local de atendimento destinado ao assistente social deve ser dotado de espaço suficiente, para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados, e deve possuir e garantir as seguintes características físicas: a- iluminação adequada ao trabalho diurno e noturno, conforme a organização institucional; b- recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional; c- ventilação adequada a atendimentos breves ou demorados e com portas fechadas d- espaço adequado para colocação de arquivos para a adequada guarda de material técnico de caráter reservado.

O artigo 3º afirma que “atendimento efetuado pelo assistente social deve ser feito com portas fechadas, de forma a garantir o sigilo”.

O AS1 relatou que

A questão ética é confrontada diariamente na ação do profissional de Serviço Social, diariamente, cotidianamente, o tempo inteiro e um dos grandes gargalos eu entendo que é o espaço físico.

O assistente social se vê diante de um dilema por não possuir certeza com relação as forças que os assistentes sociais teriam para se unir e exigir um local adequado de atendimento e trabalho.

Se ele [assistente social] se posiciona e fala “olha, eu não vou fazer, eu não vou trabalhar”, ele pode estar sozinho, os outros colegas podem não ter o mesmo posicionamento e ele fica mal visto pela gestão, principalmente no âmbito das prefeituras que é mais próximo, ele fica mal visto pelo gestor e fica marcado e aí ele fica confrontado, eu vou me aborrecer ou eu vou fingir que está tudo bem e vou fazer o que dá? (AS1)

E menciona uma frase que, segundo ele, é comum entre os profissionais, “eles fingem que me dão condição trabalho e eu finjo que trabalho”. Continua dizendo que “é um problema estrutural do serviço público no âmbito das três esferas de governo, você tem um serviço e não tem ele sendo arrumado, não tem uma manutenção preventiva, se deixa estragar e precarizar”. Afirma que atualmente “o profissional fica com uma questão ética muito grave na mão. Denuncio ou não denuncio? Falo ou não falo? Me aborreço ou não me aborreço? Será que meu colega vai me apoiar? E depois o que vai ser de mim aqui?”. E questiona o posicionamento dos assistentes sociais dizendo que “muitos colegas fazem aquilo que eu acho errado, fala 'então já que não dá eu também não trabalho', faz o mínimo do mínimo possível e aí é quando o serviço público é tachado de ineficiente, de ruim”.

Para o AS2 é nítido que as condições físicas do CRAS estão inadequadas, relatando que

A gente já não estava dentro das normas, dos princípios éticos, a gente atender da forma como a gente atendia da forma como ele estava estruturado. A gente tinha uma sala individual para atender? Tinha, mas o que separava as salas eram divisórias, eram vazadas entre uma divisória e outra, então eu estava atendendo, ouvindo o atendimento do outro do lado, o outro ouvindo o meu atendimento (...) O usuário, às vezes não tem esse conceito, então ele começa a falar alto, todo mundo está ouvindo a situação dele e nem todo mundo tem a mesma consciência de que a situação que ele está passando pode ser que passe ou olhar pra ele de uma forma diferente.

O AS3 também afirma que o ambiente deve ser um local onde a pessoa possa “se abrir” e que o assistente social “possa garantir a ela que aquilo vai ficar do profissional para ela e somente”. E relata que hoje infelizmente não estão “podendo oferecer um trabalho com essas condições, a gente está prejudicada no atendimento,

está tendo que improvisar, fazer um atendimento não com toda aquela qualidade que poderia”.

Segundo o mesmo assistente social, o ambiente influencia na forma como o usuário relata sua situação, dizendo que “a acolhida, o ambiente onde ela vai ser recebida, recepcionada e atendida faz com que ela trave, que ela não fale tudo o que ela teria para falar naquele dia, o que ela teria para expor, que ela não se sinta à vontade”. Relata que,

infelizmente hoje, onde eu trabalho, essa situação tem que ser pensada, melhorada, a gente está tendo até que falar baixo nas salas quando está atendendo, explicando para o usuário porque ele está sendo atendido naquelas situações naquele momento para que ele tenha o entendimento de que aquilo não é o melhor que eu tenho para oferecer, é o que é possível e a gente trabalhar nessa linha (AS3)

Mas acredita que as condições físicas, apesar de interferirem nos atendimentos mesmo que inadequadas, não impedem que o trabalho seja realizado

É óbvio que você também não pode dizer que por conta das condições físicas você vai deixar de atender, ou que você vai fazer pela metade e que não vai ter qualidade. O que vai ser feito vai sim ter a qualidade técnica, que isso é o teu trabalho, mas você sabe que isso interfere. (AS3)

O AS2 falou a respeito das condições físicas não serem adequadas para os usuários, como também para os próprios profissionais, dizendo que “o fato de eu não ter o meu espaço, não só para atender o usuário, mas meu espaço para trabalhar, condições para que eu trabalhe, eu acho que prejudica o meu agir profissional”.

O fato de realocarem profissionais também é algo visto como algo que prejudica o trabalho profissional

Eu fui trabalhei, estabeleci vínculos com famílias e as famílias estabeleceram vínculos comigo e de uma hora pra outra isso é rompido por conta de uma necessidade da secretaria. Então eu acho que este descaso com o funcionário também prejudica bastante o usuário em relação ao meu trabalho porque hoje eu não consigo trabalhar como eu trabalhava no morro, não me vejo mais a profissional que eu era lá, me vejo hoje sem capacidade de produzir.

Nas entrevistas, também foi colocada pelos AS2 e AS3, a questão não somente dos atendimentos particularizados, como também os realizados com grupos.

Na situação que a gente está hoje, a gente não consegue reunir a nossa população para empoderar, para elas poderem cobrar o direito que elas têm, dando atendimento num local digno, num local que preserve elas, então é bem complicado essa situação. (AS2)

O AS3 afirmou que as condições físicas precisam possibilitar o trabalho coletivo “onde você possa reunir essas usuárias, num momento de troca entre elas e em alguns locais fisicamente isso não permite”.

Porém, grande parte das usuárias entrevistadas não se mostraram incomodadas com as condições físicas do CRAS, não relatando desconforto, mesmo com salas inapropriadas. Ao que parece, pelo fato de faltarem referências sobre condições físicas adequadas, não possuem esta percepção, falam alto, não imaginando que outras pessoas podem ouvir, o que pode prejudicá-las de alguma forma. Além disso, não tem o conhecimento do trabalho do assistente social, por isso não sabem como os atendimentos devem ser realizados e não são trazidas reclamações feitas por elas.

A US1 relatou que não acha que as condições físicas possam interferir nos atendimentos pelo fato de que “a maioria das pessoas que procuram o CRAS são pessoas carentes, são pessoas humildes, simples. Eu acho que se tivesse numa calçada com uma cadeira na rua não iria fazer diferença nenhuma.”

A US2 também não acredita que estas condições interfiram nos atendimentos “Não, acho que não, nada a ver. Acho que o local não faz o trabalho, o serviço que vocês estão me oferecendo e que eu estou vendo, não estou vendo a estrutura”. No entanto, esta mesma usuária relatou dificuldades em realizar certas atividades pelo fato de que são encaminhadas pelo CRAS (local próximo a sua residência), porém para locais distantes de sua casa, sendo assim inviável o deslocamento. Propôs que as atividades fossem realizadas no próprio CRAS, dizendo que já pensou num CRAS “mais sociável”, “com algumas atividades, com crianças, enfim, você ter uma estrutura, o CRAS em si, para atender os seus usuários abrangendo mais, ter cursos, dentro do serviço (...) tendo tudo agrupado dentro de um serviço acho que seria mais fácil”. Segundo o portal do MDS,

Outros serviços, programas, benefícios e projetos de proteção social básica poderão ser ofertados no CRAS, conforme disponibilidade de espaço físico e de profissionais qualificados para implementá-los, e desde que não prejudiquem a oferta do PAIF, ou seja, as demais atividades não poderão prejudicar a execução do PAIF e a ocupação dos espaços a ele destinados. Os demais serviços, programas, projetos e ações de proteção básica

desenvolvidos no território de abrangência do CRAS devem ser a ele referenciados. (Disponível em: < <http://mds.gov.br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protecao-social-basica/cras-centro-referencia-assistencia-social/cras-institucional>>. Acesso em: 29 nov. 2015.

Porém, neste mesmo portal é alertado para não se confundir “a unidade do CRAS com toda a rede de Proteção Social Básica”. Portanto, essa usuária apresentou uma proposta possível de uma outra forma dos serviços estarem presentes no CRAS, vislumbrando outras possibilidades.

A US3 foi a que se mostrou mais satisfeita com as condições físicas do CRAS, não demonstrando o menor conhecimento de seus direitos enquanto usuária, dizendo que “a estrutura física é um espaço bem gostoso, bem aconchegante. Para mim está uma estrutura ótima! Não tenho o que reclamar. ”

Ao contrário das outras usuárias entrevistadas, a AS4 apresentou um outro olhar. Apesar de a princípio ter respondido que não acreditava que a estrutura física pudesse influenciar nos atendimentos, que a estrutura, o espaço estava bom, onde realizavam dinâmicas e “brincavam”, logo já se mostrou atenta ao fato de que os grupos eram feitos no andar superior do CRAS, com uma escada e que não havia um elevador, sendo que existiam muitas senhoras atendidas.

Apesar das salas para atendimento particularizado serem vazadas na parte superior, relatou que

As salas para os atendimentos individuais eram boas, porque quando eu precisei falar, a assistente social fechou a porta, falei com ela, até chorei, tudo e ninguém viu, só falei com ela, só ela sabia o que eu estava passando, aí eu comecei a chorar, mas ninguém viu eu achei bom que era fechado para ninguém ver.

Relatou se sentir muito mais à vontade quando está num ambiente fechado em atendimento com o assistente social, afirmando “sou uma pessoa tímida para falar, sou muito fechada, aí eu vim, fiquei olhando, ela ficou perguntando, aí quando ela viu que eu estava chorando, eu fiquei falando. ”

Verifica-se através do relato das usuárias que elas não possuem, ou possuem pouco conhecimento daquilo que é direito delas como usuárias e do que é obrigação do profissional enquanto assistente social. Segundo o caderno de “Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS” (2009, p.

14), o CRAS deve assegurar as famílias usuárias de seus serviços, os seguintes direitos:

- de conhecer o nome e a credencial de quem o atende (profissional técnico, estagiário ou administrativo do CRAS);
  - à escuta, à informação, à defesa, à provisão direta ou indireta ou ao encaminhamento de suas demandas de proteção social asseguradas pela Política Nacional de Assistência Social;
  - a dispor de locais adequados para seu atendimento, tendo o sigilo e sua integridade preservados;
  - de receber explicações sobre os serviços e seu atendimento de forma clara, simples e compreensível;
  - de receber informações sobre como e onde manifestar seus direitos e requisições sobre o atendimento socioassistencial;
  - a ter seus encaminhamentos por escrito, identificados com o nome do profissional e seu registro no Conselho ou Ordem Profissional, de forma clara e legível;
  - a ter protegida sua privacidade, dentro dos princípios e diretrizes da ética profissional, desde que não acarrete riscos a outras pessoas;
  - a ter sua identidade e singularidade preservadas e sua história de vida respeitada;
  - de poder avaliar o serviço recebido, contando com espaço de escuta para expressar sua opinião;
  - a ter acesso ao registro dos seus dados, se assim o desejar;
  - a ter acesso às deliberações das conferências municipais, estaduais e nacionais de assistência social;
  - o relacionamento profissional estabelecido entre assistente social e usuário.
- 
- Relacionamento profissional estabelecido entre assistente social e usuário

No que tange as relações profissionais estabelecidas entre os assistentes sociais e os usuários, pode-se verificar questões relevantes que dizem respeito também as atribuições do assistente social, tanto aquelas tidas pelos próprios

assistentes sociais, quanto as que os usuários acreditam ser constitutivas da atuação destes profissionais.

O AS1 relatou que é “acusado de ter muita proximidade dos usuários”, mas afirma que age desta forma porque não consegue entender “como é que um profissional de Serviço Social vai atender uma população se ele não tem proximidade com ela”.

Este profissional afirma ter uma “crítica muito profunda” com relação a formação do profissional de Serviço Social nas universidades, de que hoje vê “com muita força um processo de insensibilização, de que tudo tem que ser tratado de forma técnica, tudo na perspectiva do direito, só se pensa no direito e eu acho que isso é uma perda muito grande para o profissional do Serviço Social”.

É importante ressaltar que a profissão deve ser analisada através das transformações ocorridas na sociedade, por isso não se pode pensar no Serviço Social levando apenas em consideração as exigências postas pelas instituições. Estas transformações se relacionam com a atividade profissional, suas condições, relações de trabalho, afetando as atribuições do assistente social, suas competências e também sua formação. A conjuntura atual exige que o profissional não atue de forma individual, pois desta forma há uma focalização, subestimando o rigor teórico-metodológico que, assim como observado nas entrevistas, pode ser desqualificado como “teoricismo”.

Existe a importância de “saber como fazer”, porém, não se pode perder de vista as razões pelas quais aquele trabalho está sendo feito, seu conteúdo, sua direção social. É preciso que as três dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa sejam desenvolvidas de forma conjunta, constituindo uma unidade na diversidade, sendo que uma não pode ser entendida sem a outra, elas se complementam, porém mantêm suas especificidades.

A dimensão ético-política, pautada numa atuação que não é neutra, exige um posicionamento político, uma direção social da sua prática, assumindo valores éticos expressos no Código de Ética de 1993. A dimensão teórico-metodológica aponta que é necessária a qualificação do profissional para conhecer a realidade para que se compreenda a dinâmica da sociedade para que se possa ter outras possibilidades de atuação profissional. Já a dimensão técnico-operativa é a execução da ação que se planejou segundo valores, finalidades e a análise da realidade. A



dimensão técnico-operativa se constitui no modo de aparecer da profissão, pela qual ela é conhecida e reconhecida.

O AS1 acredita que há um “movimento dialético” neste processo das relações estabelecidas entre assistente social e usuários.

Com uma tese do que era o profissional de Serviço Social, caridoso, assistencialista, humano, meigo. Você vai para a antítese disso, que eu entendo que hoje é o que a gente está vivendo, que é aquela pessoa distante, técnica, burocrata, institucionalizada, fria, completamente distante do profissional. E eu espero que lá na frente a profissão possa fazer uma síntese desse processo, entendendo e percebendo que dá para ter sensibilidade na relação sem ser caridoso, benemerente e é o que eu procuro ser, eu procuro agir desta forma. Na relação com os usuários eu tenho muito claro que eu tenho que despertar nele a sensação de empoderamento e emancipação na perspectiva do direito, porém eu não preciso ser frio e distante, eu posso ter o toque, eu posso ter o carinho, eu posso ter o sorriso, a escuta, tem que ter a escuta.

O AS2 também acredita que o vínculo estabelecido entre profissional e usuário é importante, mas questiona-se se este pode passar dos limites.

Eu procuro estabelecer um vínculo bom, eu tento ter uma relação com o meu usuário que ele confie não só em mim como profissional, mas também como pessoa. Porque no morro principalmente, muitas pessoas me procuravam só para desabafar, eu até brincava “gente eu não sou psicóloga”.

Acredita que um vínculo de confiança é o mínimo porque “a pessoa está ali, ela vai expor coisas da vida dela que de repente ela não tem coragem de expor para ninguém, principalmente situação financeira” e que, pelo fato do assistente social ter “uma condição de poder orientar e também poder ajudar a pessoa a sair daquela situação, eles acabam tendo um vínculo afetivo que eu também acho importante”.  
Afirma que

o mínimo que o usuário tem que ter é essa relação de confiança e de gostar mesmo do técnico. Você vai atender não só aquela pessoa, mas vai estar dentro da família, você vai fazer uma visita, você vai estar no meio da família, dentro da casa da pessoa, eu acho que o mínimo que a pessoa tem é que gostar de você, confiar em você para você estar conseguindo trabalhar.

O vínculo estabelecido entre assistente social e usuários, neste caso, diz respeito as próprias relações estabelecidas pelos mesmos. Este vínculo ocorre a partir da compreensão que o profissional tem acerca das situações vivenciadas pelos usuários acompanhados, levando em consideração suas condições de vida. O

assistente social não irá obrigar os usuários a tomarem determinadas ações, até mesmo pelo fato daquela ação talvez não ser uma prioridade para o usuário, portanto, é importante se estabelecer uma relação com o usuário para uma percepção de sua situação enquanto indivíduo e de sua família, além da relação com a conjuntura atual.

O AS2 relata a dificuldade de atender usuários que antes eram acompanhados por outro assistente social

Muitos usuários meus vinham de outros técnicos e nem se quer faziam os encaminhamentos que o técnico dava porque não confiavam na pessoa, não confiavam que aquilo que a pessoa está fazendo para ela vai realmente mudar a situação dela, vai melhorar de alguma forma.

E faz o relato de uma relação muito próxima estabelecida com uma usuária.

Eu brinco muito com uma usuária que eu tenho e às vezes eu fico pensando “será que essa relação não extrapolou do profissional pro pessoal?”. Eu tinha uma usuária minha que eu me apeguei tanto no caso que ela me adicionou no Facebook. Eu nunca aceitei nenhum usuário, mas essa eu não consegui recusar. Muitas vezes eu estava em casa, ela me chamava. Eu acho que do profissional já virou uma amizade pessoal. Quando eu saí do morro, ela passou por uma situação muito difícil de violência com o ex companheiro e ela não conseguia falar isso para a técnica que ficou no meu lugar, não tinha confiança nela e aí ficou um tempo ainda assim, mas graças a Deus acho que hoje melhorou, eu não sei se ela parou de ir no serviço ou se ela conseguiu estabelecer um vínculo com essa técnica.

Com relação as entrevistas realizadas com as usuárias, verificou-se que as mesmas veem no assistente social, um amigo, um psicólogo e, muitas vezes, até mesmo o veem como uma mãe.

A US1 vê o assistente social como um profissional, mas também como um amigo.

Vamos supor que eu queria falar com uma irmã, com uma mãe, se eu chegasse aqui para conversar com um assistente social ele estava lá de braços abertos para escutar o que eu tenho para falar e nunca para me criticar e sempre para me ajudar, ter uma palavra amiga. Sempre fui acolhida com muito carinho aqui. Eu tenho até orgulho, porque só o fato de escutar da boca deles que você é uma guerreira, que você é uma trabalhadeira para mim é suficiente. Eles levantam o meu astral.

A US2 relatou de forma enfática que as relações com os assistentes sociais, a forma como se dão os atendimentos e as ações tomadas por elas, variam conforme o assistente social que as atende. Relatou que “seu leque de ideias vai se abrindo dependendo da pessoa que te atende, se a pessoa está na mesma sintonia

que você aquilo rola melhor”. Relata que ao ser atendida por dois assistentes sociais diferentes, com um é mais prática, se relacionando apenas para questões pontuais, já com o outro há “uma sintonia e eu consigo me expressar melhor com ele”.

A US3 foi a que relatou de forma mais positiva toda sua experiência no CRAS, informou que para os atendimentos realizados pela assistente social dava “nota mil”, não havendo nada a se queixar. Relatou também que a primeira vez que foi atendida por uma assistente social a achou muito grossa, pois a mesma queria obrigá-la a fazer cursos e pagar por eles, ela ficou desestimulada, achou “um absurdo”, pois segundo ela, estava precisando de ajuda e a assistente social informava que ela teria que pagar por um curso. Após um ano ela retornou e então achou o atendimento excelente depois ser informada que era preciso fazer os cursos, porém os mesmos eram gratuitos.

Atualmente, fala-se muito a respeito do profissional de Serviço Social precisar ter uma “escuta qualificada”, sendo necessário ouvir o que o usuário tem a dizer. Porém, através das entrevistas realizadas, verifica-se que há um grande risco de o profissional não atuar de forma a explorar todas as suas capacidades e possibilidades nos atendimentos particularizados e com grupos, correndo o risco dos usuários continuarem com esta visão assistencialista do profissional e até mesmo, vendo-o como alguém que está naquele local para escutar o que eles têm a dizer, como um lugar onde pode-se desabafar e uma pessoa que se pode confiar e que não irá julgá-la.

De acordo com a cartilha “Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social” (pág. 19), são diversas as competências específicas dos assistentes sociais no âmbito da política de Assistência Social. Abrangem dimensões interventivas, complementares e indissociáveis, destacando a de número 1, que engloba as abordagens individuais, familiares ou grupais na perspectiva de atendimento às necessidades básicas e acesso aos direitos, bens e equipamentos públicos.

Essa dimensão não deve se orientar pelo atendimento psicoterapêutico a indivíduos e famílias (próprio da Psicologia), mas sim à potencialização da orientação social, com vistas à ampliação do acesso dos indivíduos e da coletividade aos direitos sociais.

Portanto, apesar de não haver legislação específica que discorra a respeito das relações estabelecidas entre os assistentes sociais e os usuários, se torna necessário compreender, através de suas atribuições, o que é de fato necessário ao seu trabalho com os usuários. Não se pode negar a importância do estabelecimento de vínculos com estas famílias, haja vista as respostas as entrevistas realizadas. Porém percebeu-se que, por mais que as famílias se sintam mais à vontade para relatar as situações vivenciadas, não é isto que fará com que o assistente social realize tudo aquilo que está disponível na questão de encaminhamentos para outros serviços, possibilitando o entendimento de que os serviços prestados não são caridade e sim um direito destas pessoas. O vínculo é importante, porém são necessárias ações que ultrapassem apenas a “escuta qualificada”.

- **Atribuições do Assistente Social**

Os assistentes sociais entrevistados, através de seus relatos, se mostram contrários à ideia de que o trabalho do assistente social se resume a gestão de programas de transferência de renda e a entrega de cestas básicas. Porém, ao analisar as entrevistas das usuárias, todas elas acreditam que o assistente social tem como objetivo de seu trabalho a ajuda. Segundo Iamamoto (2012, pág. 91)

Dessa imagem social, historicamente plasmada e frequentemente incorporada pelos postulantes à profissão e mesmo por profissionais, deriva um certo caráter missionário da figura profissional, expressiva em suas origens, mas ainda vigente, talvez, por meio de uma roupagem mais secularizada: não mais o discurso carregado da linguagem explícita do apostolado cristão, mas do agente voltado para ajuda aos demais, a serviço do povo, do oprimido.

Os assistentes sociais reconhecem que as usuárias têm esta visão sobre seu trabalho. O AS1 afirmou que apenas alguns usuários tem o real entendimento das atribuições do assistente social.

Ainda existe por parte dos usuários da assistência social a visão assistencialista do Serviço Social. Se fizer uma pesquisa perguntando “para você qual o papel do CRAS? Qual é a função do CRAS? ”, eu desconfio que mais de 50% vai dizer que é cuidar do Bolsa Família, depois cesta básica, emprego e talvez estudo.

E coloca que é papel do assistente social desconstruir esta visão, afirmando que “cabe ao profissional fazer esta volta”, o que ocorre, segundo ele, através de um processo, mas que hoje há um “ranço cultural da herança do Serviço Social, caridoso, benemerente no imaginário da população, as pessoas têm ainda esse olhar, isso ainda vai demorar ainda uma geração, um paradigma, uma geração inteira para mudar, vai ter ainda 50 anos”.

O AS2 afirma que os usuários não têm conhecimento sobre as atribuições do assistente social, relatando não se identificar com o trabalho da proteção básica, pois acredita que

muita gente procura o trabalho do técnico na proteção básica por conta da cesta básica. A questão de o usuário achar que o assistente social da básica está ali só para transferir benefícios, me incomoda bastante. Dele marcar um atendimento com o técnico porque a família quer receber o programa de transferência de renda e ele achar que é só aquilo que ele precisa fazer, que ele não precisa estabelecer um vínculo, que ele não precisa estar fazendo grupos, se capacitar. Muita gente nos grupos de acolhida, a gente atende “qual a sua demanda? ”, ele responde que é cesta básica e é dito para ele que então ele precisa falar com um técnico. Só para isso? Eu estou ali só para isso?

Acredita que, no momento da acolhida<sup>2</sup>, além de apresentar os programas disponíveis, também seria interessante informar quais são as atribuições do assistente social.

Não só o assistente social, mas qual o trabalho do administrativo do CRAS, qual o trabalho do psicólogo dentro do CRAS (...) Passar para ele qual que é a função do assistente social no CRAS, o que o assistente social pode fazer para atender, para poder trabalhar com essa família, isso tinha que ser passado para o usuário para ele já procurar o serviço sabendo o que vai acontecer com ele, sabendo o que aquele profissional tem que fazer, para ele conhecer o que tem que ser feito e se não for feito para ele cobrar também e ter consciência de que aquele trabalho que ele deveria fazer não está sendo feito e poder cobrar. (AS2)

O AS3 também reconhece que “nem sempre” os usuários não conhecem as atribuições do assistente social no CRAS. E, assim como o AS1, afirma que cabe

---

<sup>2</sup> Uma das formas de atendimento do CRAS é o grupo de acolhida, que tem por objetivo a explanação dos serviços oferecidos, tais como Cadastro Único, Bolsa Família, documentação, benefícios eventuais (auxílio aluguel, cesta básica, vale transporte, documentação, fotografia) e programas de transferência de renda.

ao assistente social este esclarecimento. Ao mesmo tempo, afirma que se o usuário chegar ao serviço, deve ser feito o atendimento, independentemente de sua demanda.

Se for uma solicitação indevida que ela está fazendo, que não é da nossa alçada, que não é do nosso compete, da mesma forma você vai ter que acolher e dizer onde então que ela deve buscar esta outra questão que ela está pendente, que ela está precisando e não é com o técnico. Não dá mais para você falar “isso não é comigo, eu sinto muito, eu sou só assistente social, isso não é comigo, você vai procurar não sei onde, não sei com quem”, não, você acolhe, ouve, é nosso sim, no momento que ela tem aquilo como uma preocupação e ela precisa de uma resposta. Se a resposta não sou eu que vou dar, mas minimamente eu vou ter que procurar onde é que ela pode encontrar essa resposta.

Resgatar quais são as atribuições dos assistentes sociais se torna imprescindível, pois muitas vezes o profissional em seu cotidiano, acaba sendo “consumido” pelas exigências da instituição. De acordo com a cartilha “Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de assistência social” (2011, p. 11), os assistentes sociais “possuem e desenvolvem atribuições localizadas no âmbito da elaboração, execução e avaliação de políticas públicas, como também na assessoria a movimentos sociais e populares”. As lutas travadas pela categoria fundamentam-se:

no reconhecimento da liberdade, autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais; na defesa intransigente dos direitos humanos e na recusa do arbítrio e do autoritarismo; na ampliação e consolidação da cidadania, com vistas à garantia dos direitos das classes trabalhadoras; na defesa da radicalização da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida; no posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegurem universalidade de acesso aos bens e serviços, bem como sua gestão democrática e no empenho para a eliminação de todas as formas de preconceito.

Através dos relatos obtidos dos assistentes sociais, pode-se afirmar de fato que a nova organização da produção, sua necessidade de redução de custos por conta do aumento de investimentos em ações e redução nas indústrias, quem passa a assumir o ônus, são novamente as classes trabalhadoras, com a desumanização, a indiferença e a facilidade de descartar pessoas, reconfigurando a questão social na era das finanças. É necessário para o assistente social construir novas estratégias para seu trabalho frente as novas expressões da questão social, visto que a mesma é objeto de seu trabalho.

As entrevistas também nos revelam que as políticas públicas ainda carecem de um processo – até mesmo porque são relativamente recentes em nosso país – para que estejam mais próximas a atender as demandas da população. Este processo requer uma luta não somente dos usuários ou dos assistentes sociais – visto, muitas vezes, segundo um caráter revolucionário – mas sim de toda a classe trabalhadora. Estes são desafios permanentes, estas lutas são permeadas por conflitos e tensionamento, porém também trazem consigo a possibilidade de conquistas.

## **Considerações Finais**

Através dos estudos realizados e entrevistas com assistentes sociais e usuárias do CRAS no centro do município de Santos, compreendeu-se que, apesar da Assistência Social ser de fato uma conquista como política social para a sociedade brasileira, desde 1988, com a promulgação da Constituição Federal, passando a ser um direito do cidadão e não sendo mais benesse ou filantropia, trazendo significativas mudanças no campo social, ainda existem muitos desafios a serem enfrentados. Hoje, as ações realizadas através da Assistência Social solucionam questões emergenciais que não atingem o foco da questão, que é a contradição entre capital e trabalho, consequências do capitalismo, que resulta nas desigualdades entre as classes sociais.

Faz-se necessário que as políticas sociais ocorram com mais qualidade e abrangência na perspectiva do acesso, porém, na atualidade, isto tem se tornado cada vez mais distante, tendo em vista as reduções dos gastos de uma maneira geral para o social, aumentando a precarização de diversos setores. A prestação dos serviços acaba se tornando cada vez mais excludente e seletiva. No caso do CRAS Centro, encontram-se ainda mais desafios, não só para os usuários que são os mais prejudicados, mas também para os trabalhadores, incluindo os assistentes sociais.

Assim como observado através das entrevistas, a falta de recursos não só humanos como materiais, as condições físicas do CRAS no município de Santos também prejudicam os atendimentos, sendo preciso investimentos concretos na área. É necessário que o Estado assuma suas responsabilidades, e, ainda que seja previsto na legislação a atuação complementar de instituições privadas, essa responsabilidade é a garantia do atendimento na perspectiva de atenção a todos que necessitam da política de assistência social.

O fato de as políticas sociais encontrarem-se hoje desta forma atinge os assistentes sociais pois, apesar de terem relativa autonomia, têm suas atividades influenciadas pelas exigências das instituições, reproduzindo no seu trabalho essas demandas institucionais. Portanto, é preciso um profissional dinâmico, que busque no seu projeto ético político as bases para realização de seu exercício profissional. Além



de buscar estratégias que sejam capazes de possibilitar a conquista do apoio institucional na construção de ações que viabilizem a garantia de direitos dos usuários.

O atendimento aos usuários pelos assistentes sociais, atualmente, apresenta grandes desafios, especificamente no que se refere às relações que são estabelecidas, que podem se desdobrar em vários aspectos que estão referidos às condições historicamente definidas da vida social e que estabelecem limites e possibilidades na atuação profissional.

As políticas sociais estão absolutamente complexas na sua organização e gestão, exigindo do profissional uma disposição em conhecer e ter as informações corretas para poder orientar e encaminhar a população. O profissional precisa ter a compreensão da dinâmica das relações estabelecidas entre usuário, a instituição e o profissional, para poder realizar sua atuação. O conhecimento aprofundado dos processos, tanto do assistente social quanto do usuário, pode impulsionar novas ações, propiciando os devidos atendimentos da população atendida.

## Referências Bibliográficas

BARROCO, Maria Lucia Silvia; TERRA, Sylvia Helena. A concepção ética e fundamentos ontológicos. In: \_\_\_\_\_. **Código de Ética do/a Assistente Social Comentado**. São Paulo: Cortez, 2012. p. 53.

BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2009.

BOSCHETTI, IVANETE (Org.). A política da seguridade social no Brasil. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília, 2009. p. 336.

BRASIL. **Assistência Social – CREAS**. Disponível em: <[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia\\_social/creas/index.php?p=2003](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/creas/index.php?p=2003)>. Acesso em: 13 out 2015.

\_\_\_\_\_. **CRAS institucional**. Disponível em: < <http://mds.gov.br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protecao-social-basica/cras-centro-referencia-assistencia-social/cras-institucional>>. Acesso em: 29 nov. 2015.

\_\_\_\_\_. Lei nº 139, de 26 de agosto de 1960. **Lei Orgânica da Previdência Social**. Brasília.

\_\_\_\_\_. **Orientações CRAS**. Disponível em: < [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_Cras.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf)>. Acesso em 13 out 2015.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social – SUAS: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. Disponível em: < [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_Cras.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf)>. Acesso em 13 out 2015.

\_\_\_\_\_. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de assistência social**. Disponível em: <[http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha\\_CFESS\\_Finalgrafica.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Finalgrafica.pdf)>. Acesso em 29 nov 2015.

\_\_\_\_\_. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social.** Disponível em: <

<http://www.cfess.org.br/arquivos/CartilhaFinalCFESSCFPset2007.pdf> >. Acesso em: 13 out 2015.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Assistência Social.** Disponível em:

<<http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/assistencia-social/usuario/pnas-politica-nacional-de-assistencia-social-institucional>>. Acesso em: 6 maio 2015.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/ 2004.** Disponível em: <

[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf)>. Acesso em: em 29 nov 2015.

\_\_\_\_\_. **Proteção Básica.** Disponível em:

<<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica>>. Acesso em: 6 maio 2015.

\_\_\_\_\_. **Resumo executivo de Santos.** Disponível em: <

<http://litoralsustentavel.org.br/wp-content/uploads/2013/09/Resumo-Executivo-Santos-Litoral-Sustentavel.pdf> >. Acesso em: 20 nov 2015.

\_\_\_\_\_. **Unidades de Atendimento – CREAS.** Disponível em:

<<http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/creas>>. Acesso em: 13 out 2015.

CAMPOS, Edval Bernardino. O protagonismo do usuário da assistência social na implementação e controle social do suas. In: MARTINS, Valdete de Barros. **Caderno de Textos: subsídios para debates:** Participação e Controle Social no SUAS. Brasília: Cnas, 2009. p. 251.

CARDOSO, Priscila Fernanda Gonçalves. **Ética e Projetos Profissionais:** os diferentes caminhos do Serviço Social no Brasil. São Paulo: Papel Social, 2013.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais.** São Paulo: Cortez, 1991.

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul de. A reação católica. In: \_\_\_\_\_. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: Esboço de uma interpretação histórico-metodológica.** 37. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social.** São Paulo: Cortez, 2010.


JACOK, Alberto Augusto Eichman. Zonas de segregação e vulnerabilidade na Baixada Santista. In: VAZQUEZ, Daniel Arias. **A questão urbana na Baixada Santista: políticas, vulnerabilidades e desafios para o desenvolvimento.** Santos: Editora Universitária Leopoldianum Universidade Católica de Santos, 2012. p. 77.

RAICHELIS, RAQUEL (Org.). O trabalho do assistente social na esfera estatal. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais.** Brasília, 2009.

SANTOS, André da Rocha. O processo histórico de ocupação no município de Santos: a expansão a partir do Centro. In: VAZQUEZ, Daniel Arias. **A questão urbana na Baixada Santista: políticas, vulnerabilidades e desafios para o desenvolvimento.** Santos: Editora Universitária Leopoldianum Universidade Católica de Santos, 2012.

## ANEXOS

### ANEXO A – Autorização da Secretaria de Assistência Social do Município de Santos

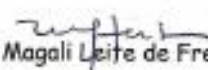
**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS**  
Secretaria de Assistência Social


Santos, 19 de junho de 2015.

Autorizo Gabriela Zanella Garbin, aluna do curso de Serviço Social da Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP - Campus Baixada Santista, para realizar no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Centro, o trabalho de pesquisa, sob o título "Limites e possibilidades das relações sociais estabelecidas entre o assistente social e os usuários no atendimento do CRAS Centro, município de Santos", orientado pela Professora Doutora Tânia Maria Ramos Godoi Diniz.

Por fim, reitero que a pesquisa deverá ser efetuada de acordo com os padrões éticos e em caráter sigiloso, não implicando qualquer ônus para o CRAS, que não deverá ser responsabilizado pelo desenvolvimento e execução da pesquisa, bem como deverá ter sua identidade preservada.

Cabe ressaltar, que a autorização condiciona a devolutiva do estudo a ser pesquisado, aos participantes da pesquisa e à coordenação da Proteção Social Básica, acompanhado de cópia da pesquisa para o respectivo serviço e para esta coordenadoria.

  
Magali Leite de Freitas  
Coordenadora da Proteção Social Básica

<sup>4</sup> REDUZIR A MORTALIDADE INFANTIL

Rua XV de Novembro, 195 8º andar Centro Histórico Santos SP  
CEP 11010-151 Tel. 3213-1499 [assmcs@santos.sp.gov.br](mailto:assmcs@santos.sp.gov.br)

ANEXO B – Comitê de Ética em Pesquisa – Comprovante de Recebimento de Projeto – CEP/UNIFESP

COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA	
NO. CEP: 0780/2015	
COMPROVANTE DE RECEBIMENTO DE PROJETO - CEP/UNIFESP	
CPF	1372369848
TÍTULO DO PROJETO	
LIMITES E POSSIBILIDADES DAS RELAÇÕES SOCIAIS ESTABELECIDAS ENTRE O ASSISTENTE SOCIAL E USUÁRIOS NO ATENDIMENTO DO CRAS CENTRO	
PESQUISADOR	Gabriela Zanella Garbin
CELULAR	11952818246
E-MAIL	gabriela.zanella@hotmail.com
Recebido em: 29/06/2015	
CEP UNIFESP / HSP	
CEP/UNIFESP - CARIMBO E ASSINATURA	

ANEXO C – Autorização Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/UNIFESP



# COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA SP

Cadastro efetuado em: 03/06/2015  
CPF: 41372369848

No. CEP:	<input type="text"/>	No. CAAE:	<input type="text"/>
NOTA TÉCNICA:	<input type="text"/>	RELATOR:	<input type="text"/>

## CADASTRO CEP/UNIFESP

<b>CPF</b>	<input type="text" value="41372369848"/>
<b>CARACTERÍSTICA</b>	<input type="text" value="Prospecção"/>
<b>TÍTULO DO PROJETO</b>	<input type="text" value="LIMITES E POSSIBILIDADES DAS RELAÇÕES SOCIAIS ESTABELECIDAS ENTRE O ASSISTENTE SOCIAL E OS USUÁRIOS NO ATENDIMENTO DO CRAS CENTRO"/>
<b>PESQUISADOR</b>	<input type="text" value="Gabriela Zanella Garbin"/>
<b>CELULAR</b>	<input type="text" value="11952818246"/>
<b>E-MAIL</b>	<input type="text" value="gabriela.zanella@hotmail.com"/>
<b>TITULAÇÃO ATUAL</b>	<input type="text" value="Não possui titulação"/>
<b>DISCIPLINA/DEPARTAMENTO</b>	<input type="text" value="Políticas Públicas e Saúde Coletiva"/>
<b>CAMPUS</b>	<input type="text" value="Santos"/>
<b>OBJETIVO ACADÊMICO DO PROJETO</b>	<input type="text" value="Graduação"/>
<b>TEM PATENTE?</b>	<input type="text" value="Não"/>
<b>TEM PATROCÍNIO?</b>	<input type="text" value="Ausente"/>

ESPECIFICAÇÃO DO PATROCINADOR

ORIENTADOR

Tânia Maria Ramos de Godoi Diniz

E-MAIL DO ORIENTADOR

tgodiniz@uol.com.br

CHEFE DO DEPTO/DISC

Juarez Pereira Furtado

E-MAIL DO CHEFE DO DEPTO/DISC

juarezpfurtado@hotmail.com

RESUMO DO PROJETO

O presente trabalho tem por objetivo compreender os limites e as possibilidades das relações sociais estabelecidas entre o assistente social e os usuários do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) localizado na região do centro do município de Santos em São Paulo. Para tal, foi realizado levantamento das políticas sociais e como elas mediam o trabalho profissional. Também se buscará identificar as expectativas dos usuários a partir das relações sociais estabelecidas entre eles e os assistentes sociais e apreender os limites e possibilidades de atuação do assistente social no desenvolvimento de seu trabalho. Além disso, serão realizadas entrevistas com os usuários e os assistentes sociais e, posteriormente, análise e interpretação das respostas.

ORÇAMENTO - TOTAL DE GASTOS PREVISTOS (R\$)

165,00

ASSINATURAS

São Paulo 25 / 06 / 2015

Gabriela Zanella Garbin

Gabriela Zanella Garbin  
CPF: 41372369848  
PESQUISADOR RESPONSÁVEL

Prof. Dr. Juarez Pereira Furtado  
SIAPE 15.530.082  
Chefe  
Depto de Políticas Públicas e Saúde Coletiva  
UNIFESP - Campus São Carlos

  
Tânia Maria Ramos de Godoi Diniz  
ORIENTADOR

  
Juarez Pereira Furtado  
CHEFE DO DEPTO/DISC



## ANEXO D – Roteiro de Entrevista Assistentes Sociais

1. Como você avalia o trabalho do assistente social diante da conjuntura política, econômica e social atual?
2. Segundo diversos autores considerados referências no Serviço Social, o assistente social possui relativa autonomia ao exercer suas atividades nos espaços sócio ocupacionais. Ao seu ver, como isso se dá no cotidiano de trabalho?
3. Ao seu ver, os preceitos éticos podem ser prejudicados tendo em vista as condições físicas do CRAS?
4. Como você avalia as relações estabelecidas entre os assistentes sociais e os usuários do CRAS?
5. Ao seu ver, os usuários têm o real entendimento das atribuições do assistente social no CRAS?

## ANEXO E – Roteiro de Entrevista Usuárias

1. Quais eram suas expectativas ao buscar o assistente social no CRAS? Após o atendimento, estas expectativas foram atingidas?
2. Você acredita que as condições físicas do CRAS podem influenciar nos atendimentos realizados pelos assistentes sociais?
3. Como você avalia a sua relação com os assistentes sociais do CRAS?

## ANEXO F – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Esse Trabalho de Conclusão de Curso, com o título *Limites e Possibilidades das relações sociais entre os usuários e os assistentes sociais no CRAS Centro do município de Santos* tem como objetivos identificar quais os limites e possibilidades das relações estabelecidas entre o Assistente Social e os usuários no atendimento do CRAS Centro; realizar estudo da política da Assistência Social, implementada pelo CRAS Centro do município de Santos; identificar as expectativas dos usuários construídas a partir das relações estabelecidas entre eles e os assistentes sociais; e apreender os limites e potencialidades de atuação do assistente social no desenvolvimento de seu trabalho na contemporaneidade.

Você está sendo convidado (a) a participar de uma entrevista, que será aplicada, de forma semiestruturada, com garantias de seu anonimato. O pesquisador compromete-se a utilizar as informações obtidas apenas para essa pesquisa.

Informamos que é garantida a liberdade na retirada de seu consentimento a qualquer momento. Ressaltamos que em qualquer etapa deste estudo, você terá acesso a esta pesquisadora e sua orientadora para o esclarecimento de eventuais dúvidas no Departamento de Políticas Públicas e Saúde Coletiva sito à R. Silva Jardim, 133/166 – Vila Matias – Santos/SP. A pesquisadora é a estudante de Serviço Social da Unifesp – Campus Baixada Santista: Gabriela Zanella Garbin que pode ser encontrada no telefone: (11)95281-8246. Sua orientadora, a Profa. Tânia Maria Ramos de Godoi Diniz, professora no mesmo curso/Campus pode ser encontrada no telefone (11)9-8509-9400 e e-mail: [tgdiniz@uol.com.br](mailto:tgdiniz@uol.com.br). Caso tenha alguma consideração ou dúvida sobre a ética na pesquisa, pode entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UNIFESP - Rua Botucatu, 572 -1º andar – cj 14 – fones: (11) 5571-1062, FAX: (11) 5539-7162. E-mail: [cepunifesp@unifesp.br](mailto:cepunifesp@unifesp.br).

### CIÊNCIA

Acredito ter sido suficientemente informado (a) a respeito das informações que li ou que foram lidas para mim, descrevendo o estudo *Limites e Possibilidades das relações sociais entre os usuários e os assistentes sociais no CRAS Centro do município de Santos*. Discuti com a pesquisadora Gabriela Zanella Garbin sobre a minha decisão em participar nesse estudo. Ficaram claros quais são os propósitos do estudo, as garantias de confidencialidade e de esclarecimentos permanentes.

Concordo voluntariamente em participar e poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo sem penalidades ou prejuízo, assinando esse Termo de Livre Consentimento em duas vias, uma das quais ficará comigo.

Local/Data: \_\_\_\_\_

Assinatura do/a participante

Assinatura da responsável pelo estudo

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ANEXO G – Entrevistas

### **Assistentes Sociais**

#### **AS1**

1 – Acho que dá para a gente refletir sobre alguns pontos. Eu acho que é um grande desafio pro profissional de Serviço Social trabalhar com a atual conjuntura e aí quando a gente fala em conjuntura vamos pensar só em Brasil e em tudo o que isso significa. A gente teve nesses últimos 10 anos muitos avanços dentro da assistência social protagonizados por um governo de esquerda, com o estabelecimento do SUAS enquanto política, em lei, que acho que isso foi fundamental, porém, ao mesmo tempo, a gente se vê neste exato momento de 2015 um embate muito grande entre a direita e a esquerda, onde a esquerda está fragilizada e sem moral nenhuma e a direita está empoderada.

O profissional de Serviço Social acho que fica no meio termo disso aí porque ele tem as demandas características da profissão e eu entendo que a característica maior do profissional, aquilo que ele tem que perceber como mais importante é justamente trabalhar no outro o empoderamento, é despertar no outro o empoderamento de que ele é capaz, mas numa realidade socioeconômica gravíssima no ano de 2015 e que, ao contrário do que o governo de esquerda diz que vai melhorar, se você ler um pouco, você sabe que a tendência é piorar. Você coloca uns quatro ou cinco anos para voltar ao mesmo patamar de dois anos atrás. Então acho que é um grande desafio para o profissional de Serviço Social lidar com todas estas questões.

Acho que um outro grande desafio que o profissional de Serviço Social no âmbito da política da assistência, aí vamos pensar a política da assistência, enquanto profissional do CRAS, é não reduzir a sua ação profissional a gestão do Programa Bolsa Família. E todos os gestores municipal e federal, principalmente municipal e federal, estadual nem tanto, no caso de São Paulo, porque existe uma disputa entre PT e PSDB, mas existe toda uma pressão para que você só pense em Bolsa Família, só pensa na quebra de condicionalidades e só atenda a este público, reduzindo de forma equivocada no meu entendimento, essa é uma crítica que eu faço, a assistência social no Brasil à gestão do Programa Bolsa Família.

Se a gente parar para pensar que os quadros de recursos humanos são defasados em todas as esferas de governo, se você fizer uma avaliação mais profunda, onde a própria NOB-RH ela aponta como quadro mínimo de atendimento, por exemplo, num CRAS como o nosso deveria se ter acho que quatro técnicos e isso não dá nem para o começo. Quando o SUAS foi criado lá trás, uma das críticas que eu fazia é que eu entendia que era importante o SUAS, as normativas, mas que no caso na NOB-RH isso era para balizar os Estados mais atrasados do Brasil e que era um grande risco os Estados mais adiantados como São Paulo reduzirem os investimentos e justificarem dizendo que estavam cumprindo a normativa, dito e feito, é o que acontece hoje em dia. Você tem uma normativa com um quadro mínimo e o gestor diz “eu estou cumprindo a normativa”. Só que aquele quadro mínimo não dá conta da demanda de uma cidade como Santos por exemplo, como São Paulo, como Campinas, como Ribeirão Preto, vai dar conta de uma cidadezinha pequena lá do Estado do Acre, do Estado do Alagoas, que são uma complexidade menor, a demanda é menor, então eu acho que isso é um grande desafio do profissional.

E eu acho que o maior desafio do profissional é manter a ética da sua profissão, se sentir valorizado, no meio desse turbilhão todo que eu coloquei e tem outros né? Mas acho que o grande desafio é você se manter ético, se sentir valorizado e principalmente ter uma atuação emancipatória, que isso é importante, fugindo um pouco dessa piração, que tem uma piração na profissão que dar cesta básica é benemerência, não é isso, é benefício eventual e tem um trauma na profissão com os benefícios eventuais, mas você pode muito bem se utilizar dos benefícios eventuais quantas vezes você entender se necessário e mesmo assim você ter uma relação com o teu usuário de crença nas potencialidades dele, fazendo com que ele acredite e com isso ele se emancipe e deixe de ser um usuário da assistência.

2 – Eu acho que existe um movimento dentro da profissão e por parte dos gestores de cercear essa autonomia e um dos movimentos, é aquilo que eu estava falando anteriormente, quando você fica só preocupado pensando na próxima listagem da quebra de condicionalidades do Bolsa Família, tu só faz isso e aí tu perde autonomia, porque é isso, se você permitir, se você não tiver uma clareza muito grande da tua profissão, do que é, você só fica pensando nisso e muitas vezes é conveniente e cômodo, você se estaciona.

Então eu acho que existe sim uma certa autonomia, mas ela está sendo tolhida. E aí depende muito de quem está na frente da gestão. Acho inclusive, e aí é uma crítica que eu faço aos colegas profissionais, que quando tem essa autonomia abusam dela, ou seja, a grosso modo, não fazem o que tem que fazer, tem muito profissional não fazendo o que tem que fazer, não atendendo, então o gestor às vezes dá a autonomia e o cara aproveita disso para não atender, para não trabalhar, fazer o mínimo possível, mas ao mesmo tempo eu acho que existe um movimento para tolher essa autonomia de forma definitiva. E acho que esse movimento é bem escamoteado, bem tênue para que a gente não perceba e eu identifico como sendo a gestão desse programa, que é fundamental, que eu sou super a favor, eu acho que se a gente não tivesse o Bolsa Família a situação social no Brasil seria muito pior hoje em dia, mas a gente tem que tomar cuidado porque se não fica só pensando nisso

3 – Sim. A questão ética é confrontada diariamente na ação do profissional de Serviço Social, diariamente, cotidianamente, o tempo inteiro e um dos grandes gargalos eu entendo que é o espaço físico. Porque aí se você parar para pensar e como eu tenho também uma atuação política partidária, eu tenho os dois olhares, o de quem está na ponta e o de quem toma as decisões.

E muitas vezes eu já vi na secretaria, e tenho visto, decisões do ponto de vista administrativo por parte do gestor, de alguns locais que não são adequados e que se você dá uma fuçada maior você acaba percebendo que existem outros interesses que não o do serviço, de prestar um bom serviço à população. O que isso significa? Que às vezes existem interesses de que um serviço vá para aquele determinado imóvel porque o dono daquele determinado imóvel pode ser alguém importante, isso eu já vi acontecer e eu acho que acontece eventualmente, então isso é um problema. E aí o profissional fica se sentindo pressionado a se posicionar, porque se ele se posiciona e fala “olha, eu não vou fazer, eu não vou trabalhar”, ele pode estar sozinho, os outros colegas podem não ter o mesmo posicionamento e ele fica mal visto pela gestão, principalmente no âmbito das prefeituras que é mais próximo, ele fica mal visto pelo gestor e fica marcado e aí ele fica confrontado, eu vou me aborrecer ou eu vou fingir que está tudo bem e vou fazer o que dá?

Hoje em dia a gente vê muito colega dizendo assim “eles fingem que me dão condição trabalho e eu finjo que trabalho”, muito colega fazendo isso, todo mundo

fingindo, eu finjo que tenho condição de trabalho, eu não importuno a gestão e eu finjo que trabalho e a gestão vê que eu não trabalho, mas também não me importuna porque sabe que também não dá e nessa relação promíscua, que é uma relação que às vezes não tem como ter outro tipo de relação porque aí tem uma correlação de forças, é um profissional contra a gestão, contra o partido, contra o grupo político e aqui em Santos a gente sente menos isso porque é um município, eu entendo, de classe média alta, então você tem um grupo de pessoas na cidade que critica muito, que está muito atento, mas eu sei de colegas de municípios menores que a situação é mais grave, locais completamente inadequados, ou eram adequados e que agora tem uma outra questão por parte do serviço público.

E aí é um problema estrutural do serviço público no âmbito das três esferas de governo, é que você tem um serviço e não tem ele sendo arrumado, não tem uma manutenção preventiva, se deixa estragar e precarizar. E porque se deixa estragar e precarizar? Daí você tem que sair do seu mundinho de profissional e ter uma leitura maior, porque lá na frente alguém vai contratar uma reforma e vai saber como é que vai ser esse contrato e se a partir daí de repente ele não consegue ter outras... Então tudo no serviço público, a assistência social é tudo assim né? Os gestores sempre estão, quem está à frente de um governo sempre está atrás de obra e tem uma burocracia estatal muito grande no Brasil hoje em dia também. Então eu acho que tem um pouco, não sei se é tão intencional, mas tem um pouco de intenção também aí. E aí o profissional fica com uma questão ética muito grave na mão “e aí? Denuncio ou não denuncio? Falo ou não falo? Me aborreço ou não me aborreço? Será que meu colega vai me apoiar? E depois o que vai ser de mim aqui?” e aí ele fica nesse dilema, um dilema ético cotidiano. Muitos colegas passam por isso e aí, muitos colegas fazem aquilo que eu acho errado, fala “então já que não dá eu também não trabalho”, faz o mínimo do mínimo possível e aí é quando o serviço público é taxado de ineficiente, de ruim.

4 – Eu não tenho dificuldade nenhuma de me relacionar e de me aproximar dos usuários, aliás eu sou acusado de ter muita proximidade dos usuários, talvez seja uma característica minha. Eu particularmente não consigo entender como é que um profissional de Serviço Social vai atender uma população se ele não tem proximidade com ela, eu não consigo fazer aquele atendimento técnico, frio, distante, não é o meu



perfil profissional e discordo de quem faz isso, mas também não vou mudar o mundo, cada um faz o que tem que fazer.

Eu acho que na relação com o profissional, e aí eu tenho uma crítica muito profunda a formação do profissional de Serviço Social nas universidades, é uma crítica que eu já fazia quando estudei lá em 1996, era mais tênue, era mais leve, mas hoje eu vejo com muita força um processo de insensibilização de que tudo tem que ser tratado de forma técnica, tudo na perspectiva do direito, só se pensa no direito e eu acho que isso é uma perda muito grande pro profissional do Serviço Social. Tem que se ter a proximidade, você tem que ter uma empatia por aquele que está atendendo. Eu discordo totalmente daquilo que está acontecendo hoje na formação de Serviço Social.

Acho também, se a gente pensar no movimento dialético, que os profissionais aprendem a pensar dialeticamente, tem aulas disso, eu sou muito dialético também, então eu entendo que isso é um movimento dialético. Você tinha a tese do que era o profissional de Serviço Social, caridoso, assistencialista, humano, meigo. Você vai para a antítese disso, que eu entendo que hoje é o que a gente está vivendo, que é aquela pessoa distante, técnica, burocrata, institucionalizada, fria, completamente distante do profissional e eu espero que lá na frente a profissão possa fazer uma síntese desse processo, entendendo e percebendo que dá pra ter sensibilidade na relação sem ser caridoso, benemerente e é o que eu procuro ser, eu procuro agir desta forma, na relação com os usuários eu tenho muito claro que eu tenho que despertar nele a sensação de empoderamento e emancipação na perspectiva do direito, porém eu não preciso ser frio e distante, eu posso ter o toque, eu posso ter o carinho, eu posso ter o sorriso, a escuta, tem que ter a escuta, o profissional sai da faculdade achando que sabe tudo e não sabe é nada, a verdade é essa, é dessa forma que eu lido.

5 – Alguns tem, a maioria não tem. Ainda existe por parte dos usuários da assistência social a visão assistencialista do Serviço Social, ainda existe isso e aí cabe ao profissional fazer esta volta. Eles conseguem perceber, por exemplo, se você fizer uma pesquisa com... seria uma pesquisa interessante, pegar um grupo de usuários do CRAS e fazer a seguinte pergunta para eles “pra você qual o papel do CRAS? Qual é a função do CRAS?”, eu desconfio que mais de 50% vai dizer que é cuidar do Bolsa

Família, vai ter aí muita gente, talvez 30, 40% se você fizer uma pergunta de múltipla escolha, semiaberta, possibilidade maior de respostas, cesta básica, emprego e talvez estudo e aí vai descendo.

O que que isso significa para o profissional e para o SUAS? É que o CRAS ainda não assumiu o seu papel, o Centro de Referência da Assistência Social ele é um equipamento central do território, é através dele que vai ocorrer a articulação de todos os atores daquele território, inclusive do usuário, numa perspectiva de superação das fragilidades da comunidade, só que se você fizer isso são poucos... Nós fizemos isso, você acompanhou um pouquinho, que foi na questão da habitação e tu viu que depois foi todo retalhado dentro do próprio CRAS, por um entendimento errado da chefia, por pressão de outras coisas foi retalhado, foi retalhado, felizmente eu e a *outra assistente social* tivemos a malícia e a sabedoria de, tão logo o movimento foi formado, desvincular ele do CRAS, que já estávamos vendo que a coisa não ia dar muito certo, porque isso também amedronta, amedronta o gestor, porque eu posso pegar o celular, eu não fiz porque entendi que não tinha que fazer, eu estou num grupo aqui do movimento de moradia, fala assim “esse CRAS está uma *merda*, tudo ruiu aqui, vocês precisam vir aqui fazer um piquete aqui na frente”, você empodera o profissional quando ele começa a atuar desse jeito, melhor que ele fique só cuidando de condicionalidades do Bolsa Família e de preferência que não mexa com o território.

Mas eu tenho uma vivência de trabalho de base porque eu trabalhei dentro dos movimentos sociais da Igreja Católica, nas comunidades eclesiais de base de Santos, então eu fazia trabalho de comunidade, de agitar o povo, de organizar, eu tenho esta característica. Então na minha cabeça o CRAS tem essa função primordial. E aí sim, tem que pensar no Bolsa Família, tem que cuidar do BPC, tenho que fornecer a cesta básica, tenho que fazer tudo aquilo que... Mas a função primordial, quando você pega o manual lá do PAIF, tem a figura do CRAS no meio e aí todas as outras políticas entorno dele, o que isso significa? Está mais do que claro, você tem que ter uma atuação impositiva, interventiva no território e não é uma atuação do CRAS, é uma atuação do CRAS com o usuário, com os colegas da saúde, com os colegas da habitação, com os colegas da educação e assim vai. É inconcebível um CRAS como o nosso estar há mais de dois anos sem reunião de território, eu não concordo com isso, mas foi uma decisão da chefia.

Não podemos perder de vista que o Sistema Único de Assistência Social enquanto política é jovem. Se você pegar o SUS, ele se torna lei na década de 1990, no começo da década de 1990, você tem aí vinte e cinco anos, então acho que a gente está num processo, não dá pra gente culpabilizar a política e isso vai demandar muito tempo, é muito jovem. Se você estudar a história, toda a política da assistência social, todas as políticas públicas, elas tem uma origem, em 1988 a constituição cidadã, só que eu estava estudando um pouco sobre isso, até por conta do mestrado e tudo, que você teve toda uma atuação dos movimentos sociais lá no final da década de 1980 para aprovar a constituição cidadã e aí quando aprova, esses atores eram muito ligados à área da saúde e foram todos atuar na saúde, por isso que o SUS deu um gás e a assistência social ficou patinando, habitação deu um gás também, então eu acho que agora enquanto política pública porque agora tem que ter... Eu lembro que há dez anos atrás era assim, mudava o prefeito, entrava a primeira dama e ela ia criar um serviço e ela criava o serviço na assistência social e aí o cara cismava com outro serviço ele fechava o outro serviço porque entendia que estava errado, hoje não pode mais acontecer isso, então acho isso positivo, extremamente positivo. É um processo, mas eu acho também que existe ainda o ranço cultural da herança do Serviço Social, caridoso, benemerente no imaginário da população, as pessoas têm ainda esse olhar, isso ainda vai demorar ainda uma geração, um paradigma, uma geração inteira para mudar, vai ter ainda 50 anos, quando tu estiver se aposentando talvez tenha mudado.

## **AS2**

1 – As pessoas falam muito da ruptura que teve do Serviço Social lá atrás em relação ao assistencialismo. No governo que a gente tem hoje eu acho que essa questão não mudou muito, eu acho que é uma política pobre para o pobre, para o miserável até porque assim, os programas são usados como meio de barganha política, os programas municipais eles têm um alvo muito afunilado para quem eles tem que atingir, falando do PNF, é uma lei que surgiu no município em que eu só atendo uma família certinha, mamãe, papai e filhinhos ou a mãe com filhos, eu não consigo atender uma mulher sozinha, eu não consigo atender um casal de homossexual por exemplo que de repente passa por uma situação de vulnerabilidade, eu não consigo contemplar essa família. Eu tinha um caso no morro que um rapaz, a família não aceitava o fato dele ser homossexual, ele teve que morar sozinho e estava

numa situação financeira muito ruim porque ele não conseguia trabalho e não tinha meios de sobrevivência. Por conta de não conseguir trabalho ele acabava se prostituindo e eu não tinha dentro do programa uma brecha para colocar ele. E aí foi pensado em se reformular essa lei do programa, mas até hoje nada e aí eu continuo atendendo muito mal as famílias que tem filhos com limite de idade, mas por que que eu falo muito mal? Porque o número de vagas é limitado, hoje eles querem dar prioridade tão somente para as famílias que já estão no PAIF, mas se eu atendo uma família que não está no PAIF ela vai ter que esperar essa vaga passar por todos os técnicos, para saber se ninguém tem perfil para ela poder entrar. Eu acho que o valor que as famílias recebem é insignificante até, porque se a família não tem meios de prover, com 120 reais não vai fazer diferença, hoje você compra um botijão de gás por 60 reais. E aí fica até difícil porque assim, você vincula uma família ao CRAS por conta do Bolsa, aí o Renda Cidadã você não consegue incluir mais ninguém, mas também é um valor, 80 reais. Você tem o PNF para trabalhar e você tem... só. Renda Cidadã, PNF e Bolsa Família. E o Ação Jovem, que muitas vezes você encontra o adolescente que está trabalhando, está em situação de trabalho infantil, já atendi um menino, 12 anos, trabalhava feira, 1200 reais por mês, eu vou oferecer um Ação Jovem de 80 reais? Eu nem tenho como oferecer, “sai da feira”, que de repente ele está provendo o sustento da família dele com 1200 reais, para ganhar 80 reais pelo programa?

É miserável a política que tem para a gente atender essa população. E o carro chefe desse governo hoje são os programas sociais e não como um direito, como um favor do governo. O Bolsa Família é colocado como um favor mesmo, não como tem a questão da garantia de meios de sobrevivência, garantia de moradia, que isso é responsabilidade do Estado, mas como um favor mesmo. “Vocês me colocaram no governo então o que eu tenho para você é 77 reais do Bolsa Família, mais 35 reais de variável”, aí o municipal tem 120, 160.

O pior de tudo é que as famílias acham que elas estão bem amparadas, tem muitas famílias que acham isso, “ai, eu voto na Dilma porque ela me deu o Bolsa, o Renda Cidadã e eu consegui até o BPC”, como se fosse da Dilma isso, como se a Dilma tivesse trazido isso para ela e não como direito “se eu tenho BPC é porque meu filho é deficiente, porque ele não vai conseguir trabalho”, não porque é uma lei que está sendo cumprida na vida dela, mas como um favor da presidente. “Voto nela

porque graças a ela eu consigo sustentar meus filhos, com o Bolsa Família, com o Renda Cidadã e com o BPC”, essa é a fala do usuário hoje.

Então eu acho que a gente rompeu com essa questão assistencialista? Talvez o profissional sim, mas politicamente falando, da forma como está estruturada essa política no nosso país hoje acho que não.

2 – O técnico tem autonomia no trabalho e isso vem da chefia que te dá autonomia para trabalhar, para atender os seus casos e pra você traçar um plano de acordo com aquilo que você pensa. O seu modo de ver o mundo, o seu modo de ver a realidade do usuário, cada pessoa analisa de uma forma como que vai trabalhar e eu acho isso de uma certa forma muito bom em relação ao meu desenvolvimento no trabalho, mas alguns casos você tem um certo... O profissional ele relaxa um pouco, quando ele tem toda essa autonomia para trabalhar, não tem que dar uma satisfação do que ele está fazendo no caso, no andamento do caso e aí eu acho que algumas pessoas entram na questão do... Quando o técnico se coloca numa postura confortável, eu não preciso dar um retorno, eu não preciso dar uma satisfação ali do que eu estou fazendo com o caso e aí eu relaxo um pouco meu trabalho, eu acho que em alguns casos isso acaba acontecendo e eu acho que no trabalho em rede isso dificulta porque a minha visão de autonomia é uma e na rede meu trabalho é com um técnico que acha que pelo fato de ter autonomia ele faz o que ele quer, a hora que ele quer e atrapalha meu trabalho, atrapalha o trabalho de outras pessoas e aí influencia de imediato na família porque o serviço em rede precisa funcionar em prol daquela família, se dois ou três pararam, muitas vezes o trabalho a gente não consegue fazer.

Tem famílias que a gente atende que na proteção básica ela não está dentro, mas eu, na postura que eu tenho, continuo atendendo junto com o CREAS, porque ela está no meu território, uma família que está no meu território está numa violação ou numa vulnerabilidade e no meu entendimento eu preciso estar junto com essa família, mesmo que ela não tenha a característica de proteção básica. Eu tenho autonomia pra isso, pra entender que aquele caso, mesmo não sendo da proteção básica, precisa do meu olhar técnico, de como eu vou olhar o problema daquela família, em contribuição ao PAEFI por exemplo, eu acabo de vir de uma reunião que a família não tem perfil do CRAS, mas eu quero estar próxima porque encerrando a violação, dentro da proteção básica ela vai estar no meu território e aí já alguns

profissionais levam para outro lado “não, eu tenho autonomia, eu não vou atender, ela não faz parte da minha política, da minha proteção, então eu não vou atender” e isso influencia no cotidiano do trabalho sim porque eu posso contribuir, mesmo não estando dentro da proteção básica, posso contribuir no trabalho do PAEFI, pro SECERPA, pro SVC, o meu olhar técnico de repente pode trazer um direcionamento para aquele caso e nessa situação a autonomia me ajuda, que eu não engesso a ação profissional.

3 – Até pela condição que a gente vive hoje, a gente já não estava dentro das normas, dos princípios éticos, a gente atender da forma como a gente atendia da forma como ele estava estruturado. A gente tinha uma sala individual para atender? Tinha, mas o que separava as salas eram divisórias, eram vazadas entre uma divisória e outra, então eu estava atendendo, ouvindo o atendimento do outro do lado, o outro ouvindo o meu atendimento. O usuário, às vezes, já cheguei a atender pessoas que não tem essa concepção de que ninguém mais precisa saber da história, de que se ele estiver se expondo ele está sendo revitimizado, então ele não tem esse conceito, então ele começa a falar alto, todo mundo está ouvindo a situação dele e nem todo mundo tem a mesma consciência de que a situação que ele está passando pode ser que passe ou olhar pra ele de uma forma diferente. Se ela relatou no atendimento que ela é usuária de droga ou que ela é profissional do sexo, ninguém vai olhar ela da mesma forma que a gente de repente tem o conhecimento teórico vai olhar, eu não estou ali para julgar o que ela faz, mas outras pessoas podem pensar de outra forma e está ouvindo o atendimento e aí a pessoa sai e pode passar por uma situação complicada nesse sentido.

Tem outras coisas que eu não sei nem se faz parte de questões éticas. Eu acho que o fato de eu não ter o meu espaço, não só para atender o usuário, mas meu espaço para trabalhar, condições para que eu trabalhe também eu acho que prejudica o meu agir profissional.

A questão de não ser conversado o serviço pra onde você vai porque quando eu entrei na proteção básica, o que foi me passado é que ela a coordenação escolhia os técnicos de acordo com o perfil da população que o técnico iria atender, então eu fui determinada para ir para um lugar. Eu fui trabalhei, estabeleci vínculos com famílias e as famílias estabeleceram vínculos comigo e de uma hora pra outra

isso é rompido e aí por conta de uma necessidade da secretaria você vai para um outro serviço que você não se identifica com o serviço, com os técnicos, coma demanda e aí você já deixa de ser a questão do perfil que você tem em relação a comunidade. Porque assim, eu trabalhava no morro então no morro tem um perfil de comunidade, então o trabalho que você desenvolve, então se realmente foi escolhido pela questão de perfil de funcionário, de trabalho, pra você determinado lugar, me mandaram pra um lugar completamente diferente. Então eu acho que este descaso com o funcionário também prejudica bastante o usuário em relação ao meu trabalho porque hoje eu não consigo trabalhar como eu trabalhava no morro, não me vejo mais a profissional que eu era lá, me vejo hoje sem capacidade de produzir porque além de ter vindo pra um lugar que eu não gostaria, a equipe técnica... mas isso é um sentimento meu, uma questão minha, tenho até que fazer terapia em relação a isso, eu não me sinto à vontade na equipe técnica que eu estou, em me colocar, em trabalhar e acho que isso dificulta um pouco porque eu não consigo trabalhar direito, aí minhas famílias estão carentes de um trabalho mais efetivo.

O CRAS não tem RH suficiente pra gente trabalhar, então a gente fica atendendo de maneira precária porque assim, a gente tem um número grande de famílias para atender e a gente não dá conta de tudo. Aí a secretaria te coloca em um monte de capacitação, minhas famílias, na situação que a gente tá já estão largadas, aí a gente ainda tem que estar em capacitação, reunião, reunião disso, reunião daquilo e quando a gente chega para atender, a gente não sabe nem o que aconteceu com essas famílias. Na situação que a gente está hoje, a gente não consegue reunir a nossa população para empoderar, para elas poderem cobrar o direito que elas têm, dando atendimento num local digno, num local que preserve elas, então é bem complicado essa situação.

4 – Eu procuro estabelecer um vínculo bom, eu tento ter uma relação com o meu usuário que ele confie não só em mim como profissional, mas também como pessoa. Porque no morro principalmente, muitas pessoas me procuravam só para desabafar, eu até brincava “gente eu não sou psicóloga”, mas eu consegui estabelecer com eles um vínculo de confiança que eu acho que é o mínimo porque a pessoa está ali, ela vai expor coisas da vida dela que de repente ela não tem coragem de expor para ninguém, principalmente situação financeira, às vezes você está passando por um problema financeiro que você não fala nem para o seu amigo, por vergonha, ou

por qualquer outro tipo de coisas, mas ali porque a gente tem uma condição de poder orientar e também poder ajudar a pessoa a poder sair daquela situação, eles acabam tendo um vínculo afetivo que eu também acho importante que eu acho que o mínimo que o usuário tem que ter é essa relação de confiança e de gostar mesmo do técnico que está atendendo ele, você vai atender não só aquela pessoa, mas vai estar dentro da família, você vai fazer uma visita, você vai estar no meio da família, dentro da casa da pessoa, eu acho que o mínimo que a pessoa tem é que gostar de você, confiar em você para você estar conseguindo trabalhar.

Tinha muitos usuários meus que vinham de outros técnicos que nem se quer fazia os encaminhamentos que o técnico dava porque não confiava na pessoa então não confia que aquilo que a pessoa está fazendo para ela vai realmente mudar a situação dela, vai melhorar de alguma forma.

Eu acho que até o vínculo afetivo mesmo tem que ter. Eu brinco muito com uma usuária que eu tenho e às vezes eu fico pensando “será que essa relação não extrapolou do profissional pro pessoal?”. Eu tinha uma usuária minha que eu me apeguei tanto no caso que ela me adicionou no Face, eu nunca aceitei nenhum usuário, mas essa eu não consegui recusar. Muitas vezes eu estava em casa, ela me chamava eu “Meu Deus, agora eu não sou a técnica dela, eu estou na minha casa, eu estou com a minha família, eu tenho que dar atenção...”, mas eu não conseguia e aí eu acho que do profissional já virou uma amizade pessoal. Quando eu saí do morro, ela passou por uma situação muito difícil de violência com o ex companheiro e ela não conseguia falar isso para a técnica que ficou no meu lugar, então ela me procurava para falar o que estava acontecendo e para perguntar o que ela fazia e eu falava pra ela “Olha, você tem que conversar com a técnica, você tem que falar com ela, porque ela está no seu território, os serviços são outros que ela vai te encaminhar...”, mas aí “não, mas é que eu não consigo falar pra ela, eu tenho que falar pra você”, então eu falei “Então você deixa eu falar com ela, deixa eu conversar com ela, que daí eu falo pra ela o que você está passando e aí ela só faz os encaminhamentos que ela tem que fazer”, “não tudo bem então você conversa com ela” e aí eu virei uma ponte de contato, de relação com essa técnica porque ela confia em mim e não tinha confiança nela e aí ficou um tempo ainda assim, mas graças a Deus acho que hoje melhorou, eu não sei se ela parou de ir no serviço ou se ela conseguiu estabelecer um vínculo com essa técnica.



Eu acho que o pensar do técnico mais novos hoje, eu acho que é um pouco diferente dos técnicos que já estão desde antes. A questão de... Tem muito técnico que não gosta que o usuário chegue sem hora marcada e ser atendido, eu já não consigo dizer não, não sei se isso é um defeito ou uma qualidade, mas o usuário está aqui no serviço, se ele quer falar comigo, eu sei que não é um hospital, um pronto socorro, tem muita gente que usa essa fala como uma justificativa para não atender, mas eu acho que eu estabeleço um vínculo maior com ele se eu permitir essa relação. Eu estou no serviço, eu não estou atendendo ninguém, ele me procurou para conversar, para falar alguma coisa que talvez tenha acontecido com ele ou esteja acontecendo, eu acho que eu vou estabelecer uma confiança, um vínculo com ele se eu atender, pelo menos para ouvir o que ele tem para falar. De repente eu nem consigo fazer muita coisa, mas acho que dar atenção nesse momento, já é uma maneira de estabelecer um vínculo com ele.

Mas a gente encontra também muitas coisas que acabam dificultando o trabalho da gente. Quando a pessoa vem de um outro técnico pra gente e já vem de um ver do técnico, de uma maneira do técnico ver o trabalho de outra forma. Tem muita gente que usa os benefícios eventuais como uma maneira de barganhar confiança do usuário, ou até mesmo para benefícios que ele acha que pode ter lá fora, fora do serviço CRAS, de repente desenvolver outros trabalhos lá fora e acaba usando o que ele tem aqui dentro, dos benefícios que a gente oferece dentro do CRAS de uma forma de estar se beneficiando em relação a essa confiança. Para que está sendo estabelecido essa confiança? E que confiança é essa? Que vínculo é esse que ele está estabelecendo com o usuário? Se esses benefícios são realmente direito do usuário ou se é um meio dele estar conseguindo alguma coisa para ele mesmo, para o técnico mesmo, não para o usuário.

5 – Não tem. É um pouco também por conta dessa postura do técnico que eu estou falando. Eu não me identifico com o trabalho na básica, porque eu acho que muita gente procura o trabalho do técnico na básica por conta da cesta básica, como se eu tivesse estudado quatro anos da minha vida para distribuir cesta, isso me incomoda um pouco, pode ser uma coisa pessoal, pode ser uma coisa que só eu pense assim, mas conversando com os outros técnicos que trabalham junto comigo, essa questão do usuário achar que o assistente social da básica está ali só para transferir benefícios, me incomoda bastante. Dele marcar um atendimento com o

técnico porque a família quer receber o programa de transferência de renda e ele achar que é só aquilo que ele precisa fazer, que ele não precisa estabelecer um vínculo, que ele não precisa estar fazendo grupos, se capacitar, porque antigamente o benefício era aliado ao fato de ter a capacitação e hoje não mais. E assim, não que seja uma obrigação, mas a gente orientar, trabalhar o usuário nessa questão de que ele realmente precisa fazer alguma coisa para mudar a realidade dele, ele vai ficar procurando o CRAS por conta de um programa, de um benefício e só isso.

Muita gente nas acolhidas, nos grupos de acolhida, a gente atende “qual a sua demanda?” “ah, cesta básica”, “então você precisa falar com um técnico”, só para isso? Eu estou ali só para isso? Então eu acho que o que é passado nessas reuniões de acolhida eu apresento o trabalho do CRAS, eu apresento quais são os programas, mas eu não falo o que é o assistente social, o que o assistente social pode fazer, qual é o compete do assistente social, não é passado para o usuário e aí o vínculo do usuário com o CRAS passa a ser somente em relação a isso. Eu fiz atendimentos que a vó recebia programas de transferência de renda, a mãe recebia programas de transferência de renda e agora a filha estava com os filhos recebendo programas de transferência de renda, isso vai passando de geração em geração e nada é feito para mudar essa cultura de que eu preciso mudar minha realidade e isso vai passando, vai passando, vai passando, você vai atendendo gerações e gerações dentro do CRAS, fazendo o mesmo trabalho e essa realidade não vai mudar nunca.

Então as usuárias muitas vezes não têm o entendimento do que é o trabalho do assistente social no CRAS. Eu até hoje, me formei em 2010, estou formada recente, e estou trabalhando na prefeitura há um ano e pouco, eu só vi uma pessoa, eu só atendi uma pessoa que tinha consciência de todos os seus direitos, ela era muito esclarecida, bem articulada, então muitas vezes ela vinha me fazer uma pergunta, ela mesma já tinha a resposta e já tinha ações na defensoria, já estava em movimentos de moradia, bem articulada mesmo e ela sabia qual era o trabalho do assistente social, ela já tinha uma consciência boa. Mas eu atendia 55 famílias no morro e aqui eu ainda estou formando meu PAIF, tenho 15, 16 famílias no PAIF, e uma pessoa sabia qual era o trabalho do assistente social.

Eu acho que na correria do dia a dia que a gente tem, com pouco recurso físico que a gente tem de espaço físico de trabalho, de condições de trabalho, de RH

mesmo, a gente não consegue fazer esse trabalho. Porque se numa reunião de acolhida eu apresentar para ele, não só o que o CRAS faz, mas o que o profissional que trabalha dentro do CRAS faz, não só o assistente social, mas qual o trabalho do administrativo do CRAS, qual o trabalho do psicólogo dentro do CRAS, que muitas pessoas procuram o psicólogo no CRAS achando que vai fazer terapia e o trabalho do psicólogo dentro do CRAS não é esse. E passar para ele qual que é a função do assistente social no CRAS, o que o assistente social pode fazer para atender, para poder trabalhar com essa família, isso tinha que ser passado para o usuário para ele já procurar o serviço sabendo o que vai acontecer com ele, sabendo o que aquele profissional tem que fazer, para ele conhecer o que tem que ser feito e se não for feito para ele cobrar também e ter consciência de que aquele trabalho que ele deveria fazer não está sendo feito e poder cobrar.

### **AS3**

1 – Eu acho que a gente está como outros trabalhadores também com essa conjuntura toda, político, social e econômica, ela interfere no nosso trabalho. Aja vista que parte da demanda que vem ou que virá num número maior, eu quero dizer assim, eu penso que do jeito que a situação econômica, que reflete no social que está acontecendo no país nós já começaremos a observar, já estamos observando, um aumento da nossa demanda, porque aquela classe dita média, que vai ter o provedor da casa com a perda do trabalho, há toda uma queda e assim, de repente a gente não vai ficar só com as pessoas em mais vulnerabilidade, teremos outras sim que vai procurar o serviço porque naquele momento existe o desemprego, existe a ausência de renda e vai ter que acessar os programas sociais, os programas de transferência de renda. Então essa conjuntura ela encadeira, ela é política, mas ela vai desdobrando para o econômico e consequentemente vai chegar no social. Agora, o agravante maior é a classe trabalhadora, mas aquelas pessoas que já são foco do nosso trabalho, que as que estão numa situação já de pobreza ou de extrema pobreza, já bem vulneráveis, essas a situação fica mais difícil porque não consegue emprego, não consegue recolocação no mercado de trabalho, baixa escolaridade e aí elas não tem renda para pagar o teto, se não mora, faz como? Então a questão da moradia, os aluguéis, se manter, os cortiços, enfim, a tendência é piorar e o profissional vai ter que ser o que? Muito criativo, porque você receber uma família numa condição onde está passando por uma situação complicada desse nível, precisa que você trate dessa situação de

forma que ela ainda tenha esperança, de que ela ainda se fortaleça de que ela ainda vá buscar os potenciais e aí você vai ter que acompanhar no sentido de entender quais são os potenciais dessa família, da onde ela vai tirar forças internas dela para encontrar saídas. Eu acho que é nisso que eu profissional tem que estar bem atento e tem que ser bem criativo e não se ater a pequenos detalhes, mas nessa essência, nesta família que potencial que ela tem? Ou na usuária que a gente não trata a família inteira de uma vez, mas nessa usuária no que eu posso focar junto com ela e que ela possa crescer e se apegar a isso e ir em frente. Porque a crise é muito traumática, muitas dessas pessoas não têm condições de retorno ao mercado de trabalho e aí também não deveriam ficar eternamente sendo acompanhadas, assistidas pela assistência.

Mas para encontrar esse caminho para mudar essa situação, é um plano que você não faz sozinho, você faz junto com ela e se ela estiver com disponibilidade interna para isso. Muitas não têm, muitas já chegam esgotadas, já chegam deprimidas, já chegam com a situação de saúde mental já apresentando algumas consequências e aí também fica complicado para o profissional que é da área da saúde, mas que vai ter que fazer todo o trabalho em conjunto com as colegas que são lá do outro lado para que essa pessoa consiga lidar com essas questões todas.

2 - Penso enquanto técnico tenho autonomia nos meus pareceres, do meu trabalho, do que eu estou acompanhando, do que eu estou escrevendo, do que eu estou relatando, nisso eu tenho autonomia. Agora essa sua autonomia, seja no serviço público, seja no privado, seja numa ONG, você vai ter um limite da tua autonomia quando você tem uma hierarquia e você responde. Eu tenho uma chefia então eu sei até onde eu vou e até onde eu posso recorrer a minha chefia. Agora, não existe uma intervenção da minha chefia no meu trabalho técnico.

A gente aqui está tentando responder se no cotidiano isso se dá ou não, eu não tenho queixa, durante todo esse período que eu trabalho eu não lembro de ter tido uma interferência marcante no meu atendimento, no meu trabalho técnico. Isso se dá quando você tem segurança daquilo que você está fazendo, da forma como você se relaciona, não só com o usuário, mas também com a equipe de trabalho e principalmente com a chefia, se a chefia conhece seu trabalho, sabe como você conduz, da sua postura ética não me preocupa a interferência.

Agora eu respeito, a minha autonomia vai até aonde, eu não interfiro na do outro, então se você respeitar... Isso no público, como a gente tem muitas vezes rodízio de chefia, rodízio de coordenação, rodízio de toda uma hierarquia acima, mas eu não saberia dizer hoje um episódio onde eu tive interferência de cima, de todas as esferas, no meu trabalho. Falo isso até com segurança porque acredito que seja justamente pela forma que eu conduzo meu trabalho, onde você passa uma credibilidade que a pessoa confia no que você está escrevendo, no que você está fazendo, na forma de você lidar com o usuário.

Não me sinto muito assim com a minha autonomia incomodada, ameaçada, eu diria que eu tenho liberdade, ou se quiser usar o termo, uma autonomia do meu trabalho de forma muito tranquila eu vejo essa questão no meu trabalho. Lembrando que claro, eu não saio fazendo, resolvendo questões que não me dizem respeito, porque eu respeito e passo para a chefia. Se numa situação chegar, fiz a minha parte técnica, chegou num ponto que não depende de mim numa situação que precisa de uma avaliação acima, eu sei me reportar a chefia, sei me reportar a coordenação, nessa ordem e até a chefia de departamento, mas sempre num crescente, sempre da mais próxima que é a chefe, coordenação e aí ela mesma que daria continuidade.

Eu acho que essa questão de exercer com autonomia ela é relativa porque a gente tem que respeitar as hierarquias, mas como profissional eu me sinto à vontade no meu dia a dia do trabalho em estar conduzindo essas questões.

3 - As condições físicas do CRAS elas interferem sim nos preceitos éticos do nosso trabalho uma vez que você precisa ter um local minimamente adequado para estar recepcionando os usuários. A acolhida, a forma como ele vai ser abordado, o sigilo. A gente lida com situações de vulnerabilidade e risco onde elas trazem demandas que são graves muitas vezes e que você precisa de um ambiente que garanta minimamente essa condição, que ela possa estar se abrindo, que ela possa estar falando e que você possa garantir à ela que aquilo vai ficar do profissional para ela e somente. Então a gente hoje infelizmente não está podendo oferecer um trabalho com essas condições, a gente está prejudicado no atendimento, está tendo que improvisar, fazer um atendimento não com toda aquela qualidade que poderia. É óbvio que você também não pode dizer que por conta das condições físicas você vai deixar de atender, ou que você vai fazer pela metade e que não vai ter qualidade. O que vai

ser feito vai sim ter a qualidade técnica, que isso é o teu trabalho, mas você sabe que isso interfere.

Você sabe que a acolhida faz com que a pessoa e o ambiente onde ela vai ser recebida, recepcionada e atendida faz com que ela trave, que ela não fale tudo o que ela teria para falar naquele dia, o que ela teria para expor, que ela não se sinta à vontade. Então isso se eu me reportar ao CRAS hoje a gente está tendo esse dificultador, mas a gente sabe que os serviços procuram atender da melhor forma possível, ter uma sala com uma acústica que não passe o som do que está se falando pelo teto, que o do lado ouça que o da direita e da esquerda acabam ouvindo o que está sendo falado, nem todo local é assim, mas infelizmente hoje onde eu trabalho essa situação tem que ser pensada, melhorada, a gente está tendo até que falar baixo nas salas quando está atendendo, explicando para o usuário porque ele está sendo atendido naquelas situações naquele momento para que ele tenha o entendimento de que aquilo não é o melhor que eu tenho para oferecer, é o que é possível e a gente trabalhar nessa linha.

De forma alguma também as condições físicas de um local impedem que você faça o seu trabalho. Ela pode e ela interfere, mas não impede que você atenda o teu usuário. Minimamente você vai colocar, pode ser transparente com ele falar “olha, esse local, esta sala, vai entrar uma pessoa, vai sair”, as interferências que estiverem ocorrendo você pode esclarecer para ele, ser transparente e fazer o que você pode por ele naquele momento.

Ainda voltando nessas condições físicas ela precisava ser sempre pensada de forma que você não só fizesse a acolhida e desse conta do atendimento particularizado, mas que seja um espaço físico onde você possa também fazer o trabalho coletivo, onde você possa reunir essas usuárias, num momento de troca entre elas e em alguns locais fisicamente isso não permite.

O trabalho do técnico hoje não se resume a fazer só o atendimento dentro de uma salinha, uma salinha confortável com mesa, cadeira, você sentado atrás da mesa. Não é somente esse desenho, ele é importante nas primeiras abordagens, na acolhida inicial, mas depois você tem outras formas de ir até essa família, a própria visita domiciliar é um instrumento, conversar em outros locais, em outros ambientes, com os parceiros do território que também conhecem aquela família. Tem outras

formas de você trocar e ajudar o trabalho como um todo sem ser só trancado numa salinha, também não se resume mais a isso, só a uma sala.

4 – Eu considero que as relações, vou falar do meu ponto de vista, elas são boas, eu acho que uma é relação que se estabelece a partir de uma demanda, elas procuram sempre porque tem uma demanda, vem em busca de algo e dali você estabelece um diálogo, uma abordagem numa linha de criar um vínculo com esta família. Ela pode ter vindo por uma necessidade pontual, mas dependendo da relação, do grau dessa relação, você passa a fazer um atendimento mais ampliado, um acompanhando e ela vê em você um local onde quando ela tiver uma demanda, ela sabe que ela pode procurar, que ela vai ser recebida, vai ser acolhida, vai ser ouvida, que terá os encaminhamentos devidos.

Então assim, eu considero que a relação flui, é uma relação interessante de ambas as partes.

5 - As pessoas quando procuram o assistente social elas nem sempre tem clareza real de qual é o papel, a função, a atribuição do assistente social, mas cabe a você esclarecer melhor. Hoje ela vem por uma demanda, mas ela pode ter outras questões e desse vínculo que você começa a estabelecer com ela é onde você vai construindo uma forma de estar podendo fazer um acompanhando mais próximo, mais integral, para outras pessoas da família.

Se ela procura o técnico, procura o assistente social e ela não tem clareza de qual é o papel do assistente social ela vai embora continuando sem entender ou o técnico tem o dever de esclarecer para ela? Se for uma solicitação indevida que ela está fazendo, que não é da nossa alçada, que não é do nosso compete, da mesma forma você vai ter que acolher e dizer onde então que ela deve buscar esta outra questão que ela está pendente, que ela está precisando e não é com o técnico.

Se ela tiver clareza do que a gente faz ela até acata, não dá mais para você falar “isso não é comigo, eu sinto muito, eu sou só assistente social, isso não é comigo, você vai procurar não sei onde, não sei com quem”, não, você acolhe, ouve, é nosso sim, no momento que ela tem aquilo como uma preocupação e ela precisa de uma resposta. Se a resposta não sou eu que vou dar, mas minimamente eu vou ter que procurar onde é que ela pode encontrar essa resposta.

E algumas ainda, não pode se negar que ainda tem a visão que o assistente social ele está ali naquele local para ajudar, para dar alguma coisa, porque isso é uma cultura ainda da profissão, apesar do SUAS já ter trazido um outro direcionamento. As pessoas ainda procuram o CRAS num momento onde elas estão muito necessitadas, precisando de algo e aí, tanto os benefícios eventuais quanto os programas, eu não estou dando nada para ela, isso é direito dela. Então você precisa dizer que a minha atribuição enquanto profissional naquele momento é atender-las naquelas necessidades que ela está trazendo, mas não como um favor, como uma doação, mas sim como um direito, porque que é direito e no que que ela pode ser atendida nesse direito, que engloba uma série de questões tanto de informações, encaminhamentos, orientações, como de benefícios mesmo. A cesta básica que é tão comentada “ai, eu só procuro o assistente social só pensando na cesta básica”, atrás da cesta básica que você fornece porque existe o recurso e pode sim ser dado, se você faz a avaliação técnica e você acha que aquela família está necessitando de uma ajuda na questão da alimentação, é totalmente verdadeiro, ela pode receber cesta básica, mas nem por isso ela vai achar que eu estou ali naquele local só para dar cesta básica para ela, esse é um processo que você vai estabelecendo com a família. Se ela traz esta ideia, você desfaz esta ideia aos poucos nos atendimentos você vai explicando para ela que entendendo o contexto em que ela vive, que situação que ela está passando e aí você vai dizendo que existe outras possibilidades no meu atendimento como profissional e não somente em disponibilizar o recurso pra ela.

Se você esgotar somente na questão da cesta básica, você inviabiliza o possível vínculo, atende só por aquilo, naquele momento, não ouve, não procura entender que família é essa, não faz uma visita para entender o contexto que ela está vivendo, aí sim ela vai te entender que você se esgota na cesta básica que você fornece. E hoje em dia tem uma normativa, mesmo os benefícios eventuais que não se trata só das cestas, que é um exemplo bem típico, mas os outros benefícios eventuais, vale transporte e outras coisas, você só fornece a medida que você atende e entende que família é essa, que situação que ela está vivendo naquele momento e é só uma forma de ajuda momentânea, possivelmente vai desdobrar em outro acompanhamento que vá entender melhor quais são as outras necessidades.

## **Usuárias**



## US1

1 – Para mim, na época que eu procurei o CRAS, o assistente social, foi na época que eu estava num momento de carência, não estava totalmente desempregada, mas precisava de ajuda de uma cesta básica, ajuda para documentos, ajuda para resolver as coisas de escola dos meus filhos e não sabia para onde correr. E na época eu morava no Macuco e eu vim saber do CRAS quando eu vim morar no mercado, isso já tem 11 anos mais ou menos. E na época não era a assistente social que me atende hoje, era outro e eles me ajudaram muito.

O que eu entendo do CRAS? É uma forma de estar ajudando as pessoas, que me ajudou bastante. Eu geralmente procuro o CRAS para mim é quando você está realmente necessitado, então eu não consigo ser falsa com uma coisa que não existe então se eu estiver bem financeiramente eu não vou vir aqui no CRAS pegar uma cesta básica por pegar para encher um pouco mais o meu armário, para sobrar um pouco mais de dinheiro para mim. Eu tenho que dar oportunidade para uma outra pessoa e no caso se eu passar três, quatro meses e estiver bem tudo bem, mas na hora que precisar eu venho e procuro o CRAS.

Não pode ir todos os meses, porque é um lugar para a gente procurar quando a gente realmente precisa, mas nem se for uma vez no mês, um mês e pouco, sempre passo para falar “oi, olha, está tudo bem, as coisas estão andando”, que sempre foi assim e quando a gente some eles também procuram a gente para saber como é que está, se está tudo bem, se não está precisando de nada, vai na nossa casa, procura saber como é que está, se não entram em contato por telefone, eles tentam achar a gente de qualquer forma.

2 – Eu acho que não, porque a maioria das pessoas que procuram o CRAS são pessoas carentes, são pessoas humildes, simples. Eu acho que se tivesse numa calçada com uma cadeira na rua não iria fazer diferença nenhuma. Quem não gosta de um ar condicionado, um cafezinho, uma água gelada? Seria bem mais confortável, seria melhor.

3 – Eu não tenho do que reclamar, porque sempre que eu precisei sempre me acolheram. Tanto como profissional, quanto como amigo. Vamos supor que eu queria falar com uma irmã, com uma mãe, se eu chegasse aqui para conversar tanto

com um assistente social, quanto com uma assistente social, eles estavam lá de braços abertos para escutar o que eu tenho para falar e nunca para me criticar e sempre para me ajudar, ter uma palavra amiga. Sempre fui acolhida com muito carinho aqui.

Eu tenho até orgulho, porque só o fato de escutar da boca deles que você é uma guerreira, que você é uma trabalhadeira para mim é suficiente. Eles levantam o meu astral.

## **US2**

1 – O que eu imaginava eu fui suprida das necessidades naquele momento e até hoje vem sendo, sempre que eu preciso do serviço eles estão apostos a me servir. Tem horas que sem possibilidades de eu alcançar o que eu quero, mas a maioria das vezes sim. Eu vinha por causa das minhas necessidades. Depois dos atendimentos continuo com a mesma opinião e tenho evoluído muito nos atendimentos, nas reuniões, a minha participação.

2 – Não, acho que não, nada a ver. Acho que o local não faz o trabalho, o serviço que vocês estão me oferecendo e que eu estou vendo, não estou vendo a estrutura. Apesar de que, eu já achei em algumas conversas que eu tive, já pensei num CRAS mais sociável, com algumas atividades, com crianças, enfim, você ter uma estrutura, o CRAS em si, para atender os seus usuários abrangendo mais, ter cursos, dentro do serviço. Porque chega lá tu pega o papel para fazer um curso lá na “conxinchina”, muitas vezes você não tem como ir até o CRAS para pegar o passe que você tem disponível naquele horário e aí você já não vai no curso, então sendo tudo agrupado dentro de um serviço acho que seria mais fácil. Uma suposição, os usuários que tem necessidade de terminar os estudos, para mim, veja eu, eu moro aqui no centro de Santos, a mais próxima para mim para fazer eliminação de matérias é na Ponta da Praia, então quer dizer, se tivesse dentro do CRAS uma seção, uma sala, que ali atendesse 15 alunos, vamos supor, uma semana é matemática, outra semana é... enfim, mas isso daí uma coisa bem elabora né? Eu só estou dizendo, mas se tivesse uma estrutura para isso acho que seria legal.

3 – Muito boa, muito, muito boa. Gosto muito da assistente social, gostava muito também da outra assistente social, durante os anos foi trocando. Eu queria ficar

agora com o assistente social, mas me deixaram com a outra assistente social, mas eu gosto dos dois, mas eu me identifico mais com o assistente social, as minhas ideias batem mais com as dele. Não sei se também porque a assistente social não tem esse tempo para a gente colocar as ideias.

Eu acho que isso vai de quando você chega, seu leque de ideias ele vai se abrindo dependendo da pessoa que te atende, se a pessoa está na mesma sintonia que você aquilo rola melhor, então nessa questão eu me dou melhor com o assistente social, porque com ela eu sou mais prática, é aquilo que eu vim buscar, e é aquilo que nós vamos fazer, já não consigo abrir o leque de ideias.

Dependendo do profissional temos relações diferentes, não pessoais, claro, mas dentro do trabalho. Eu tenho relações diferentes sim. Com a assistente social é uma coisa mais objetiva e prática, com ele eu já tenho leques de ideias. Eu chego perto dele a gente consegue ter uma sintonia e eu consigo me expressar melhor com ele. Isso é ótimo. Me sinto mais à vontade, não por ser homem, nada disso, são as ideias dele, quero que isso fique bem claro.

### **US3**

1 – Logo no começo que eu vim buscar atendimento não fui bem atendida pela primeira assistente social que me atendeu. Muitas coisas que ela falou eu achei um absurdo! Porque eu estava buscando ajuda e ela falou que para eu receber o benefício, eu tinha que fazer um curso e o curso tinha que ser pago e ela falou um monte de coisas que eu fiquei assim... E ela realmente não me ajudou, até esqueci o nome dela. Aí eu peguei, fui embora, meio desgostosa, mas mesmo assim eu fui num projeto aqui perto e fiz a inscrição no curso de panificação no mercado, aí fiz três cursos da panificação. Aí depois no ano seguinte voltei de novo lá no CRAS para pedir ajuda novamente, foi onde me indicaram a outra assistente social. Ela me ajudou super bem, ela foi uma mãe. Eu expliquei para ela a situação ela falou “Magina! Você tem que fazer o curso, mas você não tem que pagar o curso porque ele é gratuito, realmente tem que fazer o curso”, expliquei a situação para ela e daí em diante ela me tratou super bem e até hoje ela me acompanha, quando eu preciso dela ela está atenta. Recebi o benefício, encaixei no curso, até hoje eu continuo com a cara enfiada nos cursos, então não paro.

No primeiro momento a ideia do atendimento não foi o que eu esperava, mas mesmo assim retornei, foi super bem atendida pela assistente social, agradeço ela até hoje. Porque assim, a ajuda do assistente social é um passo para a pessoa se levantar, é que nem assim, põe de pé, tá firme? Você caminha sozinha. Eu já vi muitas pessoas querem o recurso, acabou o recurso já querem sair fora, eu já não, me enfio a cara e vou em frente. Dessa vez eu não tenho do que reclamar.

2 - A estrutura física é um espaço bem gostoso, bem aconchegante, que é bom ter um espaço para todo mundo conviver junto, para ver o que está se passando para poder dar uma solução para o outro, “está acontecendo isso, o que nós vamos fazer? Vamos fazer isso, isso e isso”, então para mim está uma estrutura ótima! Não tenho o que reclamar.

3 – Eu sou nota mil para a assistente social, nota mil mesmo. Que nem ela falou para mim “olha, você está sendo desligada do PNF, qualquer coisa que precisar eu estou aqui”. Então não tem o que reclamar porque quando eu precisei ela... Não direto também porque eu não gosto de abusar, mas eu falava “eu estou precisando de você”, daí ela sabia que era uma cesta básica. Então eu não tenho do que reclamar mesmo.

É importante a relação com o assistente social porque hoje eu estou precisando, amanhã ou depois eu posso poder dar força e ajudar quem está precisando. Eu acho muito importante esse relacionamento, porque não é assim, pronto, acabou o benefício já era, então sempre tem um contato sem abuso, para poder melhorar a situação da pessoa.

O assistente social está ali para ajudar “olha, vamos analisar a vida da pessoa que está precisando”, analisa, mas pra mim no primeiro atendimento a assistente social foi grossa, “você tem que pagar o curso, tem que fazer isso, tem que fazer aquilo”. Se fosse para pagar curso eu não estava te pedindo ajuda.

#### **US4**

1 – Eu esperava crescer com os atendimentos, igual eu fiz o curso agora de manicure, estou trabalhando pra fora e uma ajuda, uma ajuda de crescer mesmo, de melhorar um pouco. As atividades as reuniões, as palestras, gostei bastante, é que parou agora, mas é bom, as reuniões com os grupos, as palavras incentivam.

2 – Não... Assim, pela escada só né? Porque tem bastante senhoras que são atendidas, só faltava o elevador, mas a estrutura estava boa, o espaço, que a gente fazia bastante dinâmica, brincava.

As salas para os atendimentos individuais eram boas, porque quando eu precisei falar a assistente social ela fechou a porta, falei com ela, até chorei, tudo e ninguém viu, só falei com ela, só ela sabia o que eu estava passando, aí eu comecei a chorar, mas ninguém viu eu achei bom que era fechado para ninguém ver. É bom que a gente fala o que a gente sente, o que a gente está passando. Aí ela foi em casa, ela viu, gostei.

Eu me sinto mais à vontade quando está tudo fechado, como eu sou uma pessoa tímida para falar, sou muito fechada, aí eu vim, fiquei olhando, ela ficou perguntando, aí quando ela viu que eu estava chorando, eu fiquei falando.

3 – É importante, um pouco de psicólogo, sinceridade que é bom também que eles têm, um pouco assim de amizade, é bom também. Liberdade, me senti bastante liberta para poder falar as coisas. Sinceridade.

Precisa confiar bastante porque tudo o que a gente fala não sai dali, conversa várias coisas, aí eu fico meio assim “ai, será que ela falou?”, aí eu vejo que não, que ninguém sabe da minha vida, só entre eu e ela e aí eu fico mais confiante. Porque a gente fica em grupo, em reunião, “será que as meninas sabem da minha vida?”, aí eu vejo que não. A gente fala mais coisas que estão acontecendo, que tem filho, sozinha, porque muita mulher sofre calada, aí vai conversando, falando, vai por aqui, faz isso, muito bom.